

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK SEBAGAI SUBJEK HUKUM MENURUT UNDANG –UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN<sup>1</sup>**

Oleh: Sutrisno Fernando Ngiu<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah dalam dimensi hukum Perbankan dan bagaimana upaya menanggulangi masalah antara nasabah dengan bank. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative, maka dapat disimpulkan: 1. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya undang-undang inilah yang melindungi konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Sesuai undang-undang perlindungan konsumen maka bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. 2. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sebagian besar pasal-pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang

<sup>1</sup> Artikel skripsi. Pembimbing skripsi: Prof. Atho B. Smith, SH, MH; Evie Sompie, SH, MH; Dr. Wempie J. Kumendong, SH, MH

<sup>2</sup> NIM: 080711343. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Manado.

ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank.

Kata kunci: Nasabah, Bank.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Sejumlah pelanggaran-pelanggaran yang berakibat pada kerugian nasabah semakin beragam antara lain, penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM, *internet banking*, sampai penipuan yang terkoordinasi.<sup>3</sup> Dengan tidak diterapkannya prinsip *know your customers*, menimbulkan perselisihan antara nasabah dan pihak perbankan tentang keabsahan suatu transaksi dan konsekuensi keuangannya. Semakin marak pula pelanggaran administratif seperti operasi kantor cabang perbankan yang persetujuannya masih dalam proses, tenaga pemasaran yang tidak memiliki izin wakil perbankan dan penggunaan tenaga kerja asing. Pemberitaan seputar kasus-kasus seperti itu telah menjadi suatu informasi paling gencar sekarang ini.<sup>4</sup>

Perlindungan bagi nasabah/konsumen dalam peraturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, sehingga dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait. Perlindungan hukum seyogyanya menjadi upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi

<sup>3</sup>Anika Faisal, *Penghimpunan dan Penyaluran Dana*. Makalah disampaikan pada Semiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perbankan, di Hotel Regent's Park, Malang, Jatim, 5 -7 Mei 2004. Malang, 2004.

<sup>4</sup> Diah Dharmayanti, *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43A, 2006.

bagi para nasabah. Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas, jika tidak ada nasabah, oleh karena sebagai pelaku usaha perbankan sangat bergantung dengan nasabah, untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.<sup>5</sup>

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Dalam rangka usaha melindungi masyarakat konsumen secara umum, maka sekarang ini telah ditetapkan undang-undang yang mengatur yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>6</sup> Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia

yaitu Pancasila dan konstitusi negara yaitu Undang-undang Dasar 1945.<sup>7</sup>

Perlindungan terhadap konsumen pada umumnya dan perlindungan nasabah bank pada khususnya, merupakan topik yang menarik karena pada kenyataannya, konsumen atau nasabah bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai konsumen merupakan hubungan yang timpang karena di satu sisi bank mempunyai *bargaining power* yang lebih kuat sehingga nasabah berada pada posisi menerima (*take it or leave it*) saja. Dengan adanya hubungan yang tidak seimbang ini, perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank adalah menjadi sangat penting.

Dengan mengacu pada paparan latar belakang permasalahan ini, penulis mencoba mengangkat dalam topik penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan (Kajian Dalam Dimensi Hukum Perbankan)."

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah dalam dimensi hukum Perbankan?
2. Bagaimana upaya menanggulangi masalah antara nasabah dengan bank?

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menjelaskan, yang dimaksud dengan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum kepustakaan.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 36.

<sup>6</sup>Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hal 19-20.

<sup>7</sup> Burhanuddin Abdullah. *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 2006, hal. 34.

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001, hal. 23

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Dalam Dimensi Hukum Perbankan

#### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, kita tidak dapat memisahkan diri dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Karena pada dasarnya UU inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum.

Di Indonesia, perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen/nasabah nampak jelas pada tahun 1998 dilanjutkan pengesahan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana telah memberikan harapan-harapan besar bagi konsumen. Hal ini dikarenakan seorang konsumen akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala kepentingan-kepentingan dalam dunia usaha sehingga semakin memudahkan pemerintah dan berbagai lembaga terkait untuk melakukan penataan, pembinaan, serta pendidikan kepada konsumen akan dapat memaksimalkan perannya dalam dunia perdagangan, bisnis, perbankan dan lain sebagainya.

Menurut Penjelasan Umum UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui

pembinaan dan pendidikan konsumen, sehingga sebagai konsekuensi terhadap undang-undang adalah adanya sanksi bagi pelanggarnya, dengan demikian upaya untuk lebih menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapatkan perlindungan benar-benar terwujud.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*). Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, di antaranya penentuan harga barang, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.

UU Perlindungan Konsumen berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara membuat batasan-batasan terhadap klausula baku yang tidak dapat dihindari di dalam dunia bisnis perbankan saat ini. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 UU PK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Asas Perlindungan Konsumen menurut Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 adalah "Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau

nasabah.<sup>9</sup> Dalam kenyataan terjadi banyak pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan untuk mengesampingkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumennya (nasabah) tanpa harus mendapatkan sanksi hukum, minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usaha yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.<sup>10</sup>

Lemahnya posisi konsumen tersebut di sebabkan antara lain perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman, peraturan perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen yang semestinya terlibat penegakan hukum (*law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas. Di sisi lain cara berpikir sebagai pelaku usaha semata-mata masih bersifat *profit oriented* dalam konteks jangka pendek tanpa memperhatikan kepentingan konsumen yang merupakan bagian dari jaminan berlangsungnya usaha dalam konteks jangka panjang. Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana di bank, sangat terkait dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian akibat

merosotnya kepercayaan masyarakat, sangat diperlukan.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu, tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

#### **B. Upaya Menanggulangi Masalah Antara Nasabah Dengan Bank**

Perlindungan terhadap nasabah oleh Bank Indonesia dianggap sebagai hal yang penting, bukan hanya karena adanya kewajiban dengan berlakunya secara efektif UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen sejak 2001, melainkan karena adanya keinginan untuk menjadikan aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank. Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah adalah dengan keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap

<sup>9</sup>Muhammad Djumhana, *Ibid*, hal.282

<sup>10</sup> Muhammad Djumhana, *Ibid*, hal. 28.

pengaduan nasabah. Apabila tidak dapat diselesaikan juga maka perlu disediakan media yang dapat menampung penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank. Penyelesaian sengketa nasabah bank harus dapat memenuhi unsur sederhana, murah, dan cepat.

Pertanggungjawaban pihak perbankan apabila nasabah mengalami kerugian yaitu dengan cara melakukan perdamaian berupa pengaduan langsung ke bank yang bersangkutan apabila terjadi kekeliruan untuk selanjutnya diproses untuk dibuktikan guna pemberian ganti rugi. Sejalan dengan pemahaman ini, maka sejumlah upaya dilakukan oleh pihak perbankan dalam hal menanggulangi masalah antara nasabah dengan bank.

### **1. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui PBI (Peraturan Bank Indonesia)**

#### **Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang "Penyelesaian Pengaduan Nasabah"**

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

Pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah yang terkait dengan adanya transaksi keuangan yang berakibat munculnya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Bahkan dalam Peraturan Bank Indonesia ini ditentukan pula kewajiban bank untuk memiliki unit

atau fungsi yang secara khusus akan menyelesaikan pengaduan yang dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank, keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkannya kepada masyarakat;
2. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah;
3. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan
4. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

Sementara itu, dari sisi nasabah, keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan

efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

Tetapi penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Adapun prosedur pengaduan oleh nasabah ini dapat dilakukan secara lisan maupun secara tertulis. Pengaduan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu dua hari, tapi jika hal tersebut tidak dapat dilakukan, bank mempunyai kewajiban untuk meminta nasabah atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen berupa fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Hal ini didasari bahwa bank tidak boleh menolak pengaduan nasabah. Penerimaan pengaduan ini dapat dilakukan pada setiap kantor bank, baik kantor tempat nasabah membuka rekening atau tempat nasabah melakukan transaksi keuangan. Selain itu, bank juga mempunyai kewajiban untuk memberikan penjelasan kepada nasabah atau perwakilan nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan.

## **2. Ketentuan-ketentuan Bank Indonesia (BI)**

### **a. Arsitektur Perbankan Indonesia (API)**

Industri perbankan nasional telah mengalami perkembangan yang pasang

surut sejak beberapa dekade terakhir. Krisis ekonomi yang terjadi pada tahun 1997 lalu telah menimbulkan dampak negatif bagi industri perbankan di Indonesia. Dengan makin membaiknya kondisi ekonomi dan dengan didukung oleh kondisi makro ekonomi yang lebih baik maka perlu dilakukan perubahan-perubahan untuk memperkuat fundamental perbankan Indonesia. Di sisi lain permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh industri perbankan menghambat perbankan untuk maju, antara lain kapasitas pertumbuhan kredit yang masih lemah, struktur perbankan yang belum optimal, kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi dan perlindungan nasabah yang masih harus ditingkatkan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut, maka Bank Indonesia selaku otoritas perbankan berusaha untuk menyusun suatu *policy recommendation* tentang upaya-upaya yang harus dilakukan untuk mempercepat penyehatan perbankan. Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.

### **b. Edukasi Nasabah Melalui Website**

Dalam menjaga industri perbankan tetap menjunjung prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*), BI terus mengedepankan upaya perlindungan konsumen, salah satunya lewat penyediaan menu website khusus dalam memberikan informasi dan mendidik konsumen.

Untuk menjaga perlindungan konsumen, Bank Indonesia (BI) meluncurkan menu baru di situs resminya, di mana dalam menu baru tersebut masyarakat dapat

memperoleh informasi perbankan dan edukasi konsumen. Upaya ini merupakan bagian pemberian perlindungan nasabah. Peluncuran web informasi dan edukasi ini sebagai bagian dari pilar keenam Arsitektur Perbankan Indonesia (API), karena edukasi keuangan kepada masyarakat memegang peranan penting dalam upaya perlindungan nasabah. Dalam API, upaya perlindungan nasabah dituangkan dalam empat kegiatan besar yaitu menyusun standar pengaduan nasabah, mekanisme mediasi, menyusun transparansi informasi produk dan edukasi untuk nasabah.

### **1. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Edukasi Masyarakat Nasabah Perbankan**

Untuk lebih mengefektifkan program-program perlindungan nasabah diatas, diperlukan suatu upaya yang sifatnya berkelanjutan melalui pelaksanaan edukasi masyarakat mengenai hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank, selain hal penting lainnya seperti pengenalan produk keuangan dan perbankan. Edukasi masyarakat yang akan dilakukan Bank Indonesia pada dasarnya akan diarahkan untuk memberdayakan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan keuangan (*financial literacy*) untuk mendukung terwujudnya masyarakat yang kritis dan mampu merencanakan keuangannya secara bijaksana. Dalam hal ini, edukasi masyarakat diharapkan tidak hanya memberikan peningkatan pemahaman mengenai produk keuangan dan perbankan namun juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada peningkatan taraf hidup masyarakat melalui perencanaan keuangan yang tepat.

### **2. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Program Peningkatan Perlindungan Nasabah**

Dalam program peningkatan perlindungan nasabah, Bank Indonesia

mengangkat tema "*Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan*". Program ini bertujuan untuk memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan edukasi bagi nasabah. Dalam waktu dua sampai lima tahun ke depan diharapkan program-program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada sistem perbankan.

### **3. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Program Peningkatan Kualitas Pengaturan Perbankan**

Tema Bank Indonesia untuk program ini adalah "*Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional*". Program ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengaturan serta memenuhi standar pengaturan yang mengacu pada international best practices. Program tersebut dapat dicapai dengan penyempurnaan proses penyusunan kebijakan perbankan serta penerapan *25 Basel Core Principles for Effective Banking Supervision* secara bertahap dan menyeluruh. Dalam jangka waktu lima tahun ke depan diharapkan Bank Indonesia telah sejajar dengan negara-negara lain dalam penerapan *International Best Practices* termasuk *25 Basel Core Principles for Effective Banking Supervision*. Dari sisi proses penyusunan kebijakan perbankan diharapkan dalam waktu dua tahun ke depan Bank Indonesia telah memiliki sistem penyusunan kebijakan perbankan yang efektif yang telah melibatkan pihak-pihak terkait dalam proses penyusunannya.

### **4. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Program**

### **Peningkatan Kualitas Manajemen Dan Operasional Perbankan**

Tema yang diangkat pada program ini adalah "*Menciptakan good corporate governance dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional*". Program ini bertujuan untuk meningkatkan *good corporate governance* (GCG), kualitas manajemen resiko dan kemampuan operasional manajemen. Semakin tingginya standar GCG dengan didukung oleh kemampuan operasional (termasuk manajemen resiko) yang handal diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional perbankan. Dalam waktu dua sampai lima tahun ke depan diharapkan kondisi internal perbankan nasional menjadi semakin kuat.

### **5. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Program Peningkatan Fungsi Pengawasan**

Melalui program ini, Bank Indonesia mengangkat tema "*Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko*." Program ini bertujuan untuk meningkatkan independensi dan efektivitas pengawasan perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini dicapai dengan peningkatan kompetensi pemeriksa bank, peningkatan koordinasi antar lembaga pengawas, pengembangan pengawasan berbasis risiko, peningkatan efektivitas enforcement, dan konsolidasi organisasi sektor perbankan di Bank Indonesia. Dalam jangka waktu dua tahun ke depan diharapkan fungsi pengawasan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia akan lebih efektif dan sejajar dengan pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pengawas di negara lain.

### **6. Upaya BI Dalam Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Program**

### **Penguatan Struktur Perbankan Nasional**

Pada program ini, Bank Indonesia mengangkat tema "*Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan*".

Program ini bertujuan untuk memperkuat permodalan bank umum (konvensional dan syariah) dalam rangka meningkatkan kemampuan bank mengelola usaha maupun resiko, mengembangkan teknologi informasi, maupun meningkatkan skala usahanya guna mendukung peningkatan kapasitas pertumbuhan kredit perbankan. Implementasi program penguatan permodalan bank dilaksanakan secara bertahap. Upaya peningkatan modal bank-bank tersebut dapat dilakukan dengan membuat *business plan* yang memuat target waktu, cara dan tahap pencapaian.

## **P E N U T U P**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya undang-undang inilah yang melindungi konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Sesuai undang-undang perlindungan konsumen maka bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan.
2. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sebagian besar pasal-pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan

perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank.

## B. Saran

1. Pihak perbankan hendaknya dapat bekerjasama dengan lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah sehingga secara bersama-sama dapat merumuskan klausula yang memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausa-klausa yang bersangkutan.
2. Bank Indonesia sebagai bank yang memiliki otoritas penuh dalam pembuatan kebijaksanaan hendaknya dapat mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai adanya hak nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikan kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Burhanuddin. *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 2006.

Adinugroho, R. Tjipto. *Perbankan: Masalah Permodalan Dana Potensial*. Padya Paramitha, Jakarta, 1985.

Anthony, Saunders., Marcia Millon Cornett. *Financial Institutions Management: A*

*Risk Management Approach*. McGraw Hill, Singapore, 2006.

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Bina Aksara, Jakarta, 1989.
- Arrasjid, Chainur. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta, 2000.
- Atmasasmita, Romli. *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*. Prenada Media, Jakarta, 2003.
- Bako, Rony Sauma Hotma. *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposit (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita di Indonesia Dewasa Ini)*, Citra Aditya Bhakti, Penerbit, Bandung, 1995.
- Banking, American Institute of *Dasar-dasar Operasi Bank (Bank Principle of Bank Operational)*. Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Bouvier, John. *A Law Dictionary: Revised Sixth Edition*. Oxford University Press, Oxford, 1856.
- Darus, Mariam. *Kompilasi Hukum Perikatan*, Cetakan I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Dharmayanti, Diah. Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43A.
- Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003.
- Dressler, Scott. *Economies of Scale in Banking, Confidence Shocks, and Business Cycles*. Simon and Chuster, New York, 2009.
- Faisal, Anika. *Penghimpunan dan Penyaluran Dana*. Makalah disampaikan pada Semiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perbankan, di Hotel Regent's Park, Malang, Jatim, 5 -7 Mei 2004.

- Fuady, Munir. *Hukum Perbankan Modern (Berdasarkan Undang-undang Tahun 1998)*. Bandung : Citra Aditya Bakti. 1999.
- Great Britain. *Committee on Currency and Foreign Exchanges, Great Britain. Committee on Finance and Industry, British Parliamentary reports on international finance: The Cunliffe Committee and the Macmillan Committee Reports*. Volume 3897 of International Finance, Ayer Publishing. 1979.
- Hadjon M, Philipus., Tatiek Sri Djatmiati. *Argumentasi Hukum*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- Hair-Jr, Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L.Tatham, and William C. Black. *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall, New Jersey, 1998.
- Harahap, Yahya. *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi*. Citra Aditya Bakti. Bandung, 1996.
- Hoggson, N. F. *Banking Through The Ages*. Dodd, Mead & Company, New York, 1926.
- Huijbers, Theo. *Filsafat Hukum*. Kanisius, Jakarta, 1990.
- Ibrahim, Johannes. *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif*. Utomo, Bandung, 2004.
- Jeff, Madura. *Financial Market and Institutions*. South-Western College Publishing, US, 2001.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Rajawali Press, Jakarta, 2000.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Kencana, Jakarta, 2005.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Liberty, Yogyakarta, 1986.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Media, Jakarta, 2002.
- Nasution, A. Z. *Iklan dan Konsumen, Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia, Nomor 3 Thn. XXIII, LPM FE-UI, Jakarta. 1994.
- Pardede, Marulak. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998.
- Penders, C. L. M. *Indonesia Selected Documents on Colonialism and Nationalism, 1930-1942*. University of Queensland Press, Queensland, 1977.
- Prawiroardjo, Priasmoro. *Teori Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan: Kumpulan Esei Untuk Menghormati 70 tahun Sumitro Djojo hadikusumo*”, di dalam Hendra Asmara. *Perbankan Indonesia 40 tahun*. Gramedia, Jakarta, 1987.
- Rajagukguk, Erman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung. 2000.
- Santoso, Ruddy Tri. *Mengenal Dunia Perbankan*. Andi Offset, Yogyakarta,. 1996.
- Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan*. Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Gransindo, Jakarta, 2000.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Press, Jakarta, 2006.

- Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.
- Subekti. *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*. Alumni, Bandung, 1976.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perjanjian*. Intermasa, Jakarta, 1985.
- \_\_\_\_\_. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cetakan XXII. Intermasa, Jakarta, 1989.
- Sudaryatmo. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2001.
- Supriyanto, Eko. B. "Peta Baru Pelayanan Bank", *Info Bank*, No.272, Vol. XXXIV, Maret 2004.
- Syazali, Husni dan Heni Sri Imaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Tuwm, S. *Banking Law*. Publisher Seet & Maxwell, London, 1970.
- Untung, H. Budi. *Kredit Perbankan di Indonesia*. Andi, Yogyakarta, 2005.
- Usman, Rahmadi. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta , 2001.
- Widjaja, Gunawan., Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,. 2003.
- Widjanarto. *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Grafiti, Jakarta, 2003.