

Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Oleh : Tengku Andrias Prayudha

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar, SH.,M.Kn

Pembimbing II : Dasrol, SH.,MH

Alamat : Jl. Cipta Karya No.11 Panam, Pekanbaru

Email : andreasprayudha@yahoo.com

Abstract

Banking is a financial institution that can never be separated from the problem or dispute either the bank's internal disputes and disputes between banks and customers. Along with the times timbulah reforms to the legal system, one of which is the renewal of the legal systems of banking, namely the birth of a banking institutions like the Financial Services Authority and the Deposit Insurance Agency. Shift functions of banking regulation and supervision of Bank Indonesia to the Financial Services Authority has special meaning in particular the Financial Services Authority as the receiver of the mandate in providing legal protection of customers. Previous customer protection carried out by the Institute of Consumer Dispute Resolution (BPSK) that receives customer complaints and dispute settlement.

The method of this thesis is a normative juridical approach (normative legal research), specification of research is a descriptive study where the research is to discuss the principles of law. This research was conducted by examining library materials or secondary data such as legislation, books and a variety of other sources.

Based on research conducted it can be concluded that Law No. 21 Year 2011 on the Financial Services Authority regulates the protection of customers which consists of a couple of aspects based on results of the review authors, namely the prevention of the loss of customers by improving customer knowledge by publishing financial literature, service customer complaints by providing facilitation customer complaints and resolve disputes between customers and banks and legal defense for customers to file a civil suit in court by the Financial Services Authority. Legal protection is an effort that shows that the law is able to provide justice for the interests of the parties. Justice is what is perceived and believed by those who receive treatment. Legal protection settings banking customers in Law Number 21 Year 2011 on the Financial Services Authority has complied fairness of some aspects of the Agreement the Bank Baku, Conditions and Mechanism of Customer Complaints Service, terms and Dispute Resolution Mechanism Through Alternative Dispute Resolution Institute (laps).

Keywords: Bank, Deposit Insurance Agency, Law Number 21 Year 2011 on the Financial Services Authority.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang tidak pernah lepas dari permasalahan maupun sengketa baik itu sengketa internal bank maupun sengketa antara bank dengan nasabah. Seiring dengan perkembangan zaman timbulah pembaharuan-pembaharuan terhadap sistem hukum, salah satunya yaitu pembaharuan pada sistem hukum perbankan, yaitu lahirnya suatu lembaga-lembaga perbankan seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Lembaga Penjamin Simpanan.

Kegiatan usaha perbankan bermula dari kemauan masyarakat itu sendiri untuk menyimpan dananya pada bank dan semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya dapat ditarik kembali pada waktunya disertai dengan imbalan bunga. Nasabah menempatkan dananya pada bank dalam bentuk beberapa produk dan/atau layanan bank yang ditawarkan berserta konsekuensi hukum yang mengikatnya. Produk dan/atau layanan perbankan selain memberikan manfaat juga berpotensi menimbulkan konflik dan sengketa.¹

Contoh kasusnya seperti yang dilakukan oleh nasabah eks-Century (sekarang berganti nama menjadi Bank Mutiara). Nasabah reksadana PT Antaboga Delta Sekuritas Cabang Solo merupakan nasabah Bank Century. Sejumlah 27 (dua puluh tujuh) nasabah tersebut kehilangan dana sebesar Rp. 35,437 miliar. Putusan kasasi Mahkamah Agung dalam perkara perdata dengan Nomor. 2838 K/Pdt/2011 menghukum Bank Century membayar ganti kerugian

senilai Rp. 5,675 miliar kepada nasabah secara tunai.² Perjuangan perlindungan hukum nasabah tersebut belum berakhir, Bank Mutiara mengajukan peninjauan kembali disertai dengan bukti-bukti.

Ketidajelasan mengenai produk reksadana dari PT Antaboga Delta Securitas menimbulkan kerugian nasabah yang juga merupakan nasabah eks-Bank Century. Pihak bank mengaku reksadana Antaboga bukan produk bank sehingga tidak tercatat di neraca Bank Mutiara. Pertimbangan hukum Mahkamah Agung antara lain, Bank Century telah menyalahi prosedur penjualan produk reksadana, karena tidak memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada nasabah.

contoh kasus di atas menunjukkan bahwa masih diperlukan pembaruan terhadap peraturan-peraturan perlindungan hukum nasabah. Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah perbankan yang dilakukan melalui Bank.

Perlindungan hukum sebelumnya merupakan tugas Bank Indonesia yang berinduk pada salah satu fungsi utamanya yaitu pembinaan dan pengawasan bank. Namun, pembaruan sistem perbankan di Indonesia telah mengalihkan tugas pembinaan dan pengawasan tersebut kepada suatu otoritas keuangan yang terintegrasi dan independen. Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo Undang-undang

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Raja Grafindo, Jakarta: 2003, hlm. 24.

²Putusan Kasasi Mahkamah Agung dalam perkara perdata dengan Nomor. 2838 K/Pdt/2011.

Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia menyatakan bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan Undang-Undang. Kemudian pada tahun 2011 dibentuklah Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, sehingga tugas perlindungan hukum nasabah juga beralih secara bertahap ke lembaga tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis mengemukakan perumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan?
2. Apakah pengaturan perlindungan hukum nasabah perbankan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah memenuhi asas keadilan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencapai beberapa tujuan. Adapun beberapa tujuan tersebut yaitu:

- a. Untuk mengkajiperaturan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Untuk mengetahui pemenuhan salah satu asas perlindungan hukum yaitu asas keadilan dalam

ketentuan-ketentuan perlindungan hukum Nasabah berdasarkan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang bernilai positif. Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan hukum ini adalah :

1) Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian hukum ini adalah sebagai berikut :

- a) Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum pada umumnya, hukum perdata dan hukum perbankan pada khususnya.
- b) Kegunaan Penelitian ini juga sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.

2) Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini berkaitan dengan pemecahan suatu masalah. Manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut :

- a) Bagi Otoritas Jasa Keuangan, penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan dan perlindungan nasabah perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Bagi nasabah bank, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada nasabah yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya hukum perbankan.

E. Kerangka Teoritis

Bank merupakan salah satu lembaga yang paling penting dan besar perannya dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu dibutuhkan suatu peraturan untuk mengatur masalah perbankan. Adapun peraturan tersebut dapat berupa undang-undang atau peraturan mengenai perbankan yang kemudian dijadikan sebagai kerangka teoritis adalah sebagai berikut:

1. Konsep Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³ Pengertian mengenai bank juga terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam Pasal 1 angka 2 yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotif profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.⁴

a. Fungsi Perbankan

Mengenai fungsi perbankan dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa fungsi utama

perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Berdasarkan ketentuan ini tercermin fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of fund*).

b. Tujuan Perbankan

Perbankan di Indonesia mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomis, tetapi juga berorientasi kepada hal-hal yang non ekonomis seperti masalah menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas sosial. Secara lengkap mengenai hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

2. Perlindungan Hukum Nasabah

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- 1) Perlindungan secara implisit (*Implicit deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank.
- 2) Perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan

³Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁴Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta: 2011, hlm. 2.

masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank gagal tersebut melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.⁵

3. Konsep Otoritas Jasa Keuangan

Setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang diundangkan pada 22 November 2011, pengaturan dan pengawasan sektor perbankan yang semula berada pada Bank Indonesia sebagai bank sentral dialihkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Pengaturan dan pengawasan bank diarahkan untuk mengoptimalkan fungsi perbankan Indonesia agar tercipta sistem perbankan yang sehat secara menyeluruh maupun individual dan mampu memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar dan bermanfaat bagi perekonomian nasional.⁶

⁵Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, cetakan I, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: 1998, hlm. 30.

⁶Zulfi Diane Zaini, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, CV Keni Media, Bandung: 2012, hlm. 181.

Tujuan inti dari pengawasan bank adalah melindungi kepentingan masyarakat penyimpan (deposan dan kreditur) yang mempercayakan dananya pada bank untuk memperoleh pembayaran kembali dan manfaatnya dari bank sesuai dengan sifat, jenis dan cara pembayaran yang telah dijanjikannya. Tujuan tersebut dapat dicapai bila bank yang sehat dan dapat dipertanggung jawabkan. Tanpa kondisi tersebut, bank tidak akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat, sebab dasar dari eksistensi bank sudah tidak ada lagi.⁷

4. Teori Keadilan

Menurut Aristoteles, Keadilan adalah suatu kebijakan politik yang aturan-aturannya menjadi dasar dari peraturan negara dan aturan-aturan ini merupakan ukuran tentang apa yang hak. Beliau juga mengatakan orang harus mengendalikan diri dari *pleonexia*, yaitu memperoleh keuntungan bagi diri sendiri dengan cara merebut apa yang merupakan kepunyaan orang lain, atau menolak apa yang seharusnya diberikan kepada orang lain. Aristoteles mendekati masalah keadilan dari segi persamaan. Asas ini menghendaki, agar sumber daya di dunia ini diberikan atas asas persamaan kepada anggota-anggota masyarakat atau negara.

Hubungan antara “keadilan” (*justice*) dengan “persamaan” (*equality*). Hubungannya adalah bahwa persamaan merupakan unsur yang paling penting dari keadilan. Persamaan itu berurusan dengan hubungan antara dua manusia atau lebih, dimana perlakuan yang tidak sama antara dua manusia atau lebih akan menghasilkan

⁷Permadi Gandapradja, *Dasar dan Prinsip Pengawasan bank*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2004, hlm. 1.

ketidakadilan. Persamaan disini tidak harus berarti “sama rata”, tetapi tergantung kondisi dan kualifikasi masing-masing individu yang disebut juga ”persamaan yang proporsional” (*proportionate equality*). Persamaan proporsional adalah setiap orang yang diklasifikasikan ke dalam kategori yang sama untuk suatu maksud tertentu harus diperlakukan secara sama pula.⁸

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya, Metode penelitian yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif (*normatif legal research*), yang dimaksudkan dengan penelitian hukum normatif adalah penelitian kepustakaan⁹. Penelitian hukum adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan norma hukum (bukan hanya

sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum. Penelitian ini membahas mengenai asas-asas hukum. Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang berupa perundang-undangan, buku dan berbagai sumber lainnya.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan seteliti mungkin tentang keadaan, gejala-gejala untuk mempertegas hipotesa serta memperkuat teori.

3. Sumber Data

Dalam penelitian hukum normatif sumber datanya adalah data sekunder. Data sekunder tersebut mencakup :

- a) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer berupa :
- b) Bahan hukum sekunder yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi yang meliputi buku-buku teks, kamus hukum.¹⁰
- c) Bahan hukum tertier yaitu merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus, ensiklopedi, artikel hukum, internet dan bahan hukum lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum ini adalah menggunakan teknik studi pustaka (*library research*). Berdasarkan

⁸ Munir Fuady, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor: 2007, hlm. 107.

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Madmuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo, Jakarta: 2007, hlm. 23.

¹⁰ Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan Keenam, Kencana Prenada Media Group, Jakarta: 2010, hlm. 141.

pendekatan peraturan perundang-undangan mengenai atau yang berkaitan dengan isu perlindungan hukum nasabah Otoritas Jasa Keuangan.

Penelitian hukum ini mengumpulkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier diklarifikasi dengan menyesuaikan masalah yang dibahas dipaparkan, kemudian dianalisis untuk menginterpretasikan hukum yang berlaku.

5. Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif yaitu data dianalisis dengan menguraikan secara deskriptif dari data-data yang telah di peroleh, artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, efektif, sehingga memudahkan mendeskripsikan dan menjelaskan hasil analisis.¹¹

II. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Pengaturan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah Perbankan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

1. Perlindungan Hukum Nasabah

Perlindungan hukum merupakan suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman. Hukum tidak lain adalah perlindungan kepentingan manusia yang berbentuk norma atau kaidah. Hukum sebagai kumpulan peraturan dan kaedah

mengandung isi yang bersifat umum atau normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan kepada faedah.¹²

Prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah. Tujuan yang hendak dicapai dalam penerapan prinsip mengenal nasabah adalah meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah dan melindungi nama baik dan reputasi lembaga keuangan.

Perlindungan hukum tersebut dapat bersifat preventif maupun bersifat represif sebagaimana pendapat Philipus M. Hadjon yang disitir oleh Sulistyandari, yaitu: dalam menganalisis perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia Philipus M. Hadjon mengatakan bahwa ada dua macam perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Didalam perlindungan hukum bagi rakyat ini minimal ada dua pihak, dimana perlindungan hukum difokuskan pada salah satu pihak, pemerintah disatu pihak dengan tindakan-tindakannya berhadapan dengan rakyat yang dikenai tindakan-

¹¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 152.

¹²Sudiknomertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm. 39

tindakan pemerintah tersebut.¹³ Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dan bank didasarkan suatu perjanjian untuk itu tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagai mana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank tidak dapat disangka 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 Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.¹⁴

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardedemengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu :

1. Perlindungan secara implisit (*Implicit deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank.
2. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank gagal tersebut melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan

masyarakat, sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.¹⁵

2. Pembaharuan dalam Sistem Hukum Perbankan dan Perlindungan Nasabah Oleh Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011.

Hukum selalu berhadapan dengan perubahan dimana terjadinya perubahan-perubahan sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi dan masyarakat, dan hal itu tidak lepas dari perkembangan hukum yang harus mengikuti perubahan-perubahan tersebut, penulis membahas tentang perubahan yang terjadi dalam sistem hukum perbankan. Di Indonesia, lembaga-lembaga jasa keuangan berkembang sangat pesat dengan berlansungnya proses globalisasi ekonomi. Terjadinya proses globalisasi ekonomi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan dibidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan.¹⁶

Perkembangan sistem keuangan yang meliputi produk, layanan dan kelembagaan diperlukan pembaharuan pula dalam sistem hukum yang mengaturnya. Keterkaitan antara perkembangan sistem keuangan dengan pengaturan hukum adalah bahwa ketercapaian tujuan-tujuan

¹³Sulistyandari, *Op. Cit.*, hlm. 283-284

¹⁴Hermansyah, *Op.Cit*, hlm. 145.

¹⁵Marulak Pardede, *Op. Cit*, hlm. 30.

¹⁶Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

ekonomi maupun globalisasi akan sangat bergantung pada hukum yang mengaturnya. Pembaharuan hukum yang dimaksud adalah dengan dilakukannya pembentukan peraturan perundang-undangan.

Pembaharuan sistem hukum perbankan juga meliputi pembaruan dalam pengaturan perlindungan hukum nasabah. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 jo Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Bank Indonesia tidak mengatur secara eksplisit mengenai perlindungan hukum nasabah. Perlindungan Hukum nasabah hanya disimpulkan dari kegiatan atau usaha bank yang harus berdasarkan pada asas kehati-hatian, asas kepercayaan dan *know your customer principles*

3. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan

Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, Otoritas Jasa Keuangan bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Sebelum Otoritas Jasa Keuangan Dibentuk, Undang-Undanganya harus dibuat terlebih dahulu. Jika tidak, Otoritas Jasa Keuangan tidak punya dasar hukum. Alasan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, antara lain makin kompleks dan bervariasinya produk jasa keuangan, munculnya gejala konglomerasi perusahaan jasa keuangan dan globalisasi industri jasa keuangan serta salah satu alasan rencana pembentukan Otoritas Jasa

Keuangan adalah karena pemerintah beranggapan Bank Sentral telah gagal dalam mengawasi sektor perbankan.

B. Pemenuhan Asas Keadilan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Munculnya kesadaran dalam melindungi kepentingan konsumen dan keseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha pemerintah mengeluarkan suatu undang-undang perlindungan nasabah, peran pemerintah dalam perlindungan hukum nasabah telah dimulai sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian dilanjutkan dengan dikeluarkannya peraturan-peraturan mengenai perlindungan hukum nasabah oleh Bank Indonesia dan penyelesaian sengketa nasabah melalui mediasi, pada masa itu pemerintah maupun otoritas perbankan telah berusaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah walaupun belum sepenuhnya terjamin keefektifannya dalam melindungi nasabah.

Ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan hukum nasabah dan penyelesaian sengketa perbankan, tentunya harus mempertimbangkan berbagai macam aspek. Misalnya aspek hubungan sebab akibat (*causal*). Aspek lainnya yaitu kedudukan subyek hukum, yang terdiri dari bank, nasabah, maupun pihak ketiga. Ada empat penyebab terjadinya sengketa antara bank dan nasabah, yaitu:¹⁷

¹⁷“Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia”, <http://www.bi.go.id>, diakses Pada Tanggal 7 Maret 2015, Pukul 16.00 WIB.

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.
5. Keempat hal tersebut jelas menunjukkan posisi atau kedudukan nasabah yang lemah.

Permasalahan mengenai perlindungan hukum nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh lemahnya peraturan perundang-undangannya saja tetapi jauh lebih penting adalah penerapan prinsip atau asas hukum yang melandasinya. Pada penelitian ini akan ditinjau pemenuhan asas keadilan dalam ketentuan-ketentuan perlindungan hukum nasabah setelah terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pada dasarnya hukum itu ada dengan tujuan untuk mencapai suatu keadilan. Ukuran mengenai keadilan selalu ditafsirkan secara berbeda-beda. Berbicara tentang keadilan selalu menjadi topik utama dalam penyelesaian sengketa dan penegakkan hukumnya. Berikut teori-teori mengenai keadilan menurut para ahli yaitu :

Menurut Aristoteles, Keadilan adalah suatu kebijakan politik yang aturan-aturannya menjadi dasar dari peraturan negara dan aturan-aturan ini merupakan ukuran tentang apa yang hak. Beliau juga mengatakan orang harus mengendalikan diri dari *pleonexia*, yaitu memperoleh keuntungan bagi diri sendiri dengan

cara merebut apa yang merupakan kepunyaan orang lain, atau menolak apa yang seharusnya diberikan kepada orang lain. Aristoteles mendekati masalah keadilan dari segi persamaan. Asas ini menghendaki, agar sumber daya di dunia ini diberikan atas asas persamaan kepada anggota-anggota masyarakat atau negara.

Hubungan antara “keadilan” (*justice*) dengan “persamaan” (*equality*). Hubungannya adalah bahwa persamaan merupakan unsur yang paling penting dari keadilan. Persamaan itu berurusan dengan hubungan antara dua manusia atau lebih, dimana perlakuan yang tidak sama antara dua manusia atau lebih akan menghasilkan ketidakadilan. Persamaan disini tidak harus berarti “sama rata”, tetapi tergantung kondisi dan kualifikasi masing-masing individu yang disebut juga ”persamaan yang proporsional” (*proportionate equality*). Persamaan proporsional adalah setiap orang yang diklasifikasikan ke dalam kategori yang sama untuk suatu maksud tertentu harus diperlakukan secara sama pula.¹⁸

Penulis akan menjabarkan berbagai aspek dalam pemenuhan asas keadilan pada ketentuan-ketentuan perlindungan hukum nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Ditinjau dari Ketentuan Perjanjian Baku

Hubungan antara nasabah dan bank hanya hubungan berdasarkan kepercayaan saja tetapi juga hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual antara nasabah dan bank haruslah berdasarkan asas-asas umum perjanjian. Para pihak dalam

¹⁸Munir Fuady, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor: 2007, hlm. 107.

perjanjian bebas untuk menentukan apa saja yang akan menjadi obyek perjanjian, selama tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum (asas kebebasan berkontrak). Pasal 21 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen mewajibkan bank untuk memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam membuat perjanjian dengan nasabah.

Setiap bank secara umum telah memiliki perjanjian baku untuk penjualan produk dan layanannya, ketentuan mengenai penggunaan perjanjian baku telah diatur dalam Pasal 22 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen dan cukup memberikan perlindungan bagi nasabah. Bank dilarang menerapkan perjanjian baku yang berpotensi menimbulkan kedudukan tidak seimbang antara nasabah dan bank. Salah satunya disebutkan bahwa bank dilarang membuat perjanjian baku yang menyatakan bahwa nasabah tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh bank dalam masa nasabah memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibeli atau digunakannya.

Contoh kesenjangan kedudukan nasabah antara lain juga terlihat pada perjanjian kartu kredit. Apabila dalam perjanjian menyatakan “pemegang kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggungjawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan, atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya.” Klausula baku ini mengalihkan tanggung jawab secara sepihak, yaitu bahwa tanggung jawab yang seharusnya merupakan

tanggung jawab bank, dibebankan kepada nasabah melalui perjanjian baku tersebut.

2. Ditinjau dari Ketentuan dan Mekanisme Pelayanan Pengaduan Nasabah

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan pada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan maupun disampaikan secara elektronik melalui sistem pelayanan konsumen terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan mewujudkan perlindungan hukum nasabah melalui kewenangannya yang terdapat dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan juga semestinya memperhatikan prinsip keadilan dan keseimbangan yang akan dimuat baik secara implisit maupun eksplisit dalam pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan harus memastikan bahwa setiap subyek yaitu nasabah dan bank mendapat haknya secara proporsional. Penerapan asas keadilan dalam ketentuan pelayanan pengaduan nasabah dapat dilihat pada pembebanan kewajiban para pihak.

Pelayanan pengaduan nasabah merupakan hak yang didapat oleh setiap nasabah dan merupakan tugas bank terhadap nasabahnya. Bank menentukan apa yang dapat diadukan dan dituntut oleh nasabahnya dalam pelayanan pengaduan nasabah, bank dilarang memungut biaya atas pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa

Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan sebagai Otoritas Perbankan saat ini dalam membentuk peraturan dibidang perlindungan nasabah harus memperhatikan keseimbangan dan proporsionalitas. Keseimbangan dan proporsionalitas meliputi pembagian yang sama berdasarkan pada hak dan kewajiban setiap pihak, memberi setiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuannya, prestasinya dan sebagainya.

3. Ditinjau dari Ketentuan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Penyelesaian sengketa melalui pengaduan dan penyelesaian nasabah tidak mendapat kesepakatan para pihak maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga peradilan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penulis membahas mengenai penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa didalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan telah diatur mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Contohnya yaitu dengan pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan seperti Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS). Berbeda dengan pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dikenakan biaya. Sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pengenaan biaya penyelesaian sengketa diatur masing-masing oleh Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa. Bank-bank merupakan pendiri dan menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan. Sumber pendanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagian besar berasal dari bank-bank yang menjadi anggota didalamnya. Hal tersebut dapat terjadinya indikasi permasalahan dikemudian hari. Timbul pertanyaan apakah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat berlaku adil dan independen terhadap pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa tersebut merupakan bank dengan nasabah yang secara nyata bahwa bank lah yang membiayai atau mendanai operasional Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan nasabah yang terdiri dari beberapa aspek berdasarkan hasil tinjauan penulis yaitu pencegahan kerugian nasabah dengan meningkatkan pengetahuan nasabah dengan menerbitkan literatur keuangan, pelayanan pengaduan nasabah dengan memberikan fasilitasi pengaduan nasabah dan menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank, dan pembelaan hukum bagi nasabah dengan mengajukan gugatan perdata di pengadilan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Selain menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank melalui pengadilan nasabah juga diberikan fasilitas oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan

penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal yang paling utama dalam undang-undang otoritas jasa keuangan adalah pembelaan hukum yang dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pembelaan hukum yaitu dengan mengajukan gugatan ganti kerugian secara langsung ke lembaga peradilan.

2. Perlindungan hukum merupakan upaya yang menunjukkan bahwa hukum mampu memberikan keadilan atas kepentingan-kepentingan para pihak.. Keadilan adalah apa yang dirasakan dan diyakini oleh pihak yang menerima perlakuan. Pengaturan perlindungan hukum nasabah perbankan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah memenuhi asas keadilan dari beberapa aspek yaitu Perjanjian Baku Bank, Ketentuan dan Mekanisme Pelayanan Pengaduan Nasabah, Ketentuan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

B. Saran

1. Pembuatan peraturan perlindungan hukum nasabah pada setiap ketentuan harus memuat prinsip-prinsip keadilan dan memperhatikan kemudahan akses nasabah untuk memperoleh hak-haknya selama menggunakan jasa keuangan perbankan. Proses atau alur penyelesaian sengketa baik

internal maupun eksternal pasca lahirnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan harus dikaji ulang dan kemudian dipublikasikan secara sederhana agar mudah dipahami dan diakses oleh Nasabah. Program literasi keuangan diharapkan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memperoleh pengetahuan yang luas tentang karakteristik bank, serta cara penggunaan produk dan/atau layanan bank. Sehingga, Nasabah dapat menghindari dan meminimalkan terjadinya pengaduan dan sengketa. Dalam hal terjadi sengketa, nasabah diharapkan dapat menggunakan proses pelayananan pengaduan dan mekanisme penyelesaian sengketa.

2. Ketentuan-ketentuan perlindungan hukum nasabah melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang LAPS) perlu diperbarui, mengingat kemungkinan terjadinya intervensi dalam putusan LAPS. Melihat POJK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) tersebut juga tidak diamanatkan pembentukannya dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka perlu revisi terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Daftar Pustaka

Buku

- Adam, Aswarni dan Zulfikri. 2006. Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Hukum Indonesia. Riau : Alaf
- Gandapradja, Permadi. 2004. Dasar dan Prinsip pengawasan bank. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hayman, Adler Manurung. 2013. Otoritas Jasa Keuangan Pelindunga Investor. Jakarta: PT Adler Manurung Press.
- Hermansyah. 2011. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: KencanaIndonesia.
- Kasmir, 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kusumaatmadja, Mochtar. 1986. Pembinaan Hukum Dalam Rangka Pembangunan Nasional. Bandung : Penerbit Binacipta.
- Mahmud, Peter. 2010. Penelitian Hukum. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Manullang, E.Fernando M. 2007. Menggapai Hukum Berkeadilan. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Press.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Pardede, Marulak. 1998. Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Puspopropanoto, Sawaldjo. 2004. Keuangan Perbankan dan Pasar

Keuangan. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

Raharjo, Satjipto. 2000. Ilmu Hukum. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Siahaan, N.H.T.2008. Money Laundering dan Kejahatan Perbankan. Jakarta: Jala Permata.

Soekanto, Soerjono dan Sri Madmuji. 2007. Penelitian hukum normatif. Jakarta: Raja Grafindo.

Jurnal

Fransiska Ari Indrawati, 2012, "Mencermati Celah Indenpedensi Otoritas Jasa Keuangan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan", Jurnal Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Edisi 10 Nomor 1 April.

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Website

<http://bphntv.bphn.go.id>, diakses tanggal 20 Oktober 2014. Pukul 15.00 WIB.

<http://www.djpp.depukumham.go.id>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2014, Pukul 16.00 WIB.

www.artikata.com, diakses tanggal 12 Januari 2015. Pukul 14.00 WIB.

<http://www.tempo.co.>, "Otoritas Jasa Keuangan Siapkan Dua

*Program Perlindungan
Konsumen*”, diakses pada
tanggal 26 Februari 2015, Pukul
13.00 WIB.

<http://www.bi.go.id>, “*Perlindungan
dan Pemberdayaan Nasabah
Bank Dalam Arsitektur
Perbankan Indonesia*”, diakses
pada tanggal 7 Maret 2015,
Pukul 16.00 WIB.