

ANALISIS TERHADAP RESIKO HUKUM PERJANJIAN KREDIT TERKAIT PERLINDUNGAN KONSUMEN¹

Oleh:

Joice Jane Umboh²

Nopesius Bawembang³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai resiko-resiko yang dapat timbul dalam perjanjian kredit bank dan upaya-upaya yang dapat ditempuh untuk perlindungan bagi nasabah dari resiko dalam perjanjian kredit bank. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam perundang-undangan. Pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh konsep, teori, pendapat atau pemikiran konseptual dan penelitian pendahuluan yang berhubungan dengan telaah penelitian ini.

Penelitian ini membahas mengenai resiko perjanjian kredit bank, resiko terhadap bank, resiko terhadap debitur, serta upaya perlindungan nasabah. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu resiko dapat yang terdapat dalam perjanjian kredit bank dapat dilihat dari dua sisi, yaitu resiko yang ditanggung oleh bank sebagai kreditur dan resiko yang ditanggung oleh nasabah sebagai debitur. Kemudian upaya perlindungan bagi nasabah terhadap resiko yang dialaminya dalam perjanjian kredit bank selain dilakukan dengan penerapan UUPK pasal 18, dapat juga dilakukan sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia.

Kata Kunci : Resiko, Perjanjian dan Perlindungan.

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Pada era yang semakin modern ini kegiatan perbankan dalam melaksanakan fungsi jasa keuangannya maka lembaga keuangan khususnya bank harus dapat mengelola segala resiko keuangan yang muncul sehingga boleh terhindar atau tidak terjadi kerugian akibat tidak

menjalankan manajemen resiko yang efektif. Dalam menjalankan setiap kegiatannya, maka bank memiliki resiko dan resiko tersebut hanya dapat diminimalisir atau dikurangi.

Dalam setiap kegiatan perbankan memiliki manajemen resiko yang merupakan peluang bagi bank untuk memperoleh keuntungan. Resiko yang dihadapi oleh bank antar lain yaitu resiko kredit, resiko pasar, resiko likuiditas, resiko operasinal. Resiko kredit adalah eksposur yang timbul akibat kegagalan pihak lawan memenuhi kewajibannya. Adanya kinerja yang buruk dari debitur atau debitur tidak mampu melaksanakan sebagian atau seluruh isi perjanjian kredit sehingga resiko kredit terjadi. Resiko pasar adalah eksposur yang timbul karena adanya pergerakan variable pasar (suku bunga dan nilai tukar) dari portofolio bank, sehingga berbalik arah menjadi suatu kerugian bagi bank. Risiko likuiditas adalah eksposur yang timbul antar lain karena bank tidak mampu memenuhi kewajiban pada saat jatuh tempo.

PBI No.5/8/2003 resiko adalah potensi terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian bagi bank.⁴ Manajemen resiko adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul serta mengambil langkah-langkah perbaikan yang dapat menyesuaikan risiko pada tingkat yang dapat diterima, sehingga bank dapat memiliki komposisi portofolio dengan risk dan return yang seimbang.

Bank sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*), dengan kegiatan utama menarik dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui kredit sehingga pengaturannya melalui perundang-undangan di bidang perbankan dan perundang-undangan lain yang terkait, diantaranya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam hal ini perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen.

Perjanjian kredit bank pada umumnya menggunakan bentuk perjanjian baku (*standar contract*) dimana bank sebagai kreditur sudah menyediakan perjanjiannya dan nasabah sebagai debitur hanya mempelajari dan memahaminya. Jadi debitur hanya dalam posisi menerima atau menolak perjanjian tersebut tanpa ada negosiasi.

¹ Artikel Penelitian Mandiri

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia Tomohon, Magister Ilmu Hukum, NIDN 0920018502

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia Tomohon, Magister Ilmu Hukum, NIDN 0924116202

⁴ Peraturan Bank Indonesia No. 7/7SPBI/2005 tentang *Penyelesaian Pengaduan Nasabah*

Menurut UU No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen Bab V pada pasal 18 diatur mengenai klausula baku yang melarang pembuatan atau pencantuman klausul baku pada dokumen atau perjanjian dengan beberapa keadaan tertentu.

Nasabah adalah konsumen dalam jasa perbankan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, nasabah dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah tersebut. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen perbankan yaitu mengenai tata cara pencatuman klausul baku. Perlindungan hukum bagi nasabah diantaranya penaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia.

B. Perumusan Masalah

Dalam tulisan ini permasalahan yang diangkat adalah:

1. Resiko-resiko apa yang dapat terjadi dalam perjanjian kredit bank?
2. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan untuk perlindungan bagi nasabah dari resiko yang timbul dalam perjanjian kredit?

C. Metode Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis melaksanakan penelitian hukum normative yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, juga disebut sebagai penelitian doctrinal yaitu menganalisa berdasarkan hukum yang tertulis dalam buku.

Pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan (library research) untuk memperoleh konsep, teori dan doktrin, pendapat atau pemikiran konseptual dan penelitian pendahuluan yang berhubungan dengan telaah penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan dan karya ilmiah lainnya.

PEMBAHASAN

A. Resiko Perjanjian Kredit Bank

Dalam pengelolaan usaha dari setiap perusahaan pasti terdapat risiko. Pada hakekatnya risiko yang dihadapi perusahaan adalah risiko yang dapat dikendalikan dan risiko yang tidak dapat dikendalikan. Risiko yang dialami antara lain kerugian, produktivitas rendah, penjualan yang tidak lancar, kecelakaan, kebakaran, bencana alam, perubahan kekuasaan dan lain-lain.

Saat terjadi krisis ekonomi, pada sektor perbankan mengalami berbagai masalah yaitu banyaknya bank bermasalah dengan status likuiditas, beku operasi maupun *take over*, sehingga bank-bank tersebut pengelolaannya diambil alih oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) supaya bank yang bermasalah dapat disehatkan kembali. Perusahaan yang piutang dan hutang usaha yang banyak maka akan timbul masalah yaitu kemungkinan piutang jadi macet.

Sistem manajemen risiko atau persyaratan kredit yang diterapkan oleh Bank Perkreditan Rakyat menurut perspektif nasabah tidak terlalu ketat karena standar persyaratan kredit semuanya diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia. Persyaratan yang ketat dalam kebijakan kredit akan mengurangi terjadinya kredit bermasalah, tapi tidak menghilangkan timbulnya masalah-masalah seperti default atau penunggakan pembayaran.

Menurut W. J. S. Poerwadarminta⁵ risiko adalah (kemungkinan, bahaya), kerugian: akibat yang kurang menyenangkan (dari suatu perbuatan usaha).

Melalui pengertian ini disimpulkan arti kata risiko ada 4 yaitu: kemungkinan kerugian, kemungkinan bahaya, akibat yang kurang menyenangkan dari sebuah perbuatan, dan akibat yang kurang menyenangkan dari suatu usaha.

1. Resiko Terhadap Bank

Produk jasa perbankan termasuk kredit memiliki risiko sesuai dengan penggunaan dana. Dalam hal kredit, risiko dapat dilihat melalui sisi

⁵ W. J. S. Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia, cetakan V, Penerbit PN Balai Pustaka, Jakarta, 1982, hal.829

bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur. Dalam perjanjian kredit bank, masing-masing memiliki risiko yang berbeda. Semua transaksi yang dilakukan oleh bank berupa transaksi *on balance sheet* (termasuk transaksi perkreditan) maupun transaksi *Off balance sheet* mempunyai kendala atau risiko yang akan mempengaruhi *bank performance*, termasuk transaksi-transaksi perkreditan.⁶ Risiko terhadap bank itu sendiri dapat berupa: *credit risk*, yang sangat mendasar dari semua *product market risk* suatu bank karena risiko ini merupakan erosi nilai (*erosion of value*) yang disebabkan oleh terjadinya wanprestasi atau nonpayment dari debitur.⁷ Jadi debitur tidak mau atau tidak mampu memenuhi kewajiban membayar bunga dan utang pokok atau angsuran utang pokok kreditnya tidak prospek mampu untuk membayar (tidak memperlihatkan tanda-tanda mampu membayar karena gagal usaha).

Strategi pengelolaan *credit risk* oleh bank dapat dilakukan dengan suatu keputusan persetujuan kredit yang teliti, sehingga risiko dari debitur dapat dianalisa dan dinilai dengan cermat. Mengadakan verifikasi peminjam dalam *loan portofolio* bank, sehingga ketika ada kredit yang mengalami kerugian jumlahnya tidak terpusat pada waktu yang sama dan debitur yang sama pula. Adanya pihak ketiga yang menjamin sehingga ketika terjadi wanprestasi seluruh atau sebagian jumlah kredit ditanggung oleh pihak ketiga tersebut, misalnya dengan asuransi.

Strategic (Business) Risk yaitu risiko yang meliputi seluruh bidang usaha, berupa kemungkinan kalah bersaing. Dapat pula terjadi bahwa sebuah bank tidak siap atau tidak sanggup bersaing atas *line of business* yang baru, seperti halnya *credit card* dimana bank tersebut terhambat memasuki bidang ini.

Rugulatory Risk yaitu risiko yang berkaitan dengan berbagai peraturan atau perundang-undangan yang menjadi rambu-rambu kegiatan perbankan. Kegiatan usaha harus memiliki izin prinsip dan izin usaha yang berdasarkan undang-undang perbankan, peraturan atau ketentuan otoritas moneter. Apabila suatu bank melanggarnya, maka manajemen bank harus mempertanggungjawabkan kepada otoritas

moneter dan akan membawa akibat pada kesehatan banknya.

Operating Risk yaitu risiko yang banyak kaitannya dengan system dan prosedur, yang kurang layak atau tepat dan mungkin menyebabkan kerugian atau menurunkan nilai services yang diberikan pada nasabah. Penyebab bank tidak mampu bersaing dengan bank lainnya yaitu *competitive advantage* tidak dimanfaatkan oleh bank, sementara kecepatan dan ekspansi terus berjalan dengan tidak efisien.

Commodity Risk yaitu risiko yang berkaitan dengan harga komoditi. Harga komoditas memiliki pengaruh besar terhadap kegiatan perbankan dan Lembaga keuangan lain yang sulit terdeteksi lebih dahulu.

Human Resources Risk yaitu risiko yang berkaitan dengan faktor kelemahan atau kesalahan yang timbul akibat tindakan manusia. Risiko ini dapat diatasi dengan *recruitment* terpilih, pelatihan professional, penanaman motivasi dan pembinaan daya tahan. Risiko tenaga manusia misalnya bila terhambatnya system karena berhentinya tenaga ahli, baik karena meninggal atau pindah ke perusahaan lain atau karena terjadinya pembajakan beberapa tenaga inti.

Legal Risk yaitu risiko yang timbul dari *legal system* yang dapat menghapus atau mengurangi nilai para pemegang saham bank karena adanya tuntutan hukum kepada bank oleh debitur. Apabila bank melakukan wanprestasi, debitur yang merasa dirugikan oleh kebijaksanaan bank dapat menuntut secara hukum.

Melalui berbagai risiko pemberian kredit yang dikemukakan di atas, maka disimpulkan bahwa risiko kredit mempunyai keseimbangan kepentingan antara risiko yang terkandung di dalamnya dengan misi perbankan dalam pengembangan pemerataan pembangunan.

2. Risiko Terhadap Debitur

Dalam kegiatan usaha bank, nasabah sebagai debitur juga mempunyai risiko dalam perjanjian kredit. Pada saat kredit diberikan, pada umumnya bank berada pada posisi yang lebih kuat disbanding kan dengan calon nasabah. Hal ini karena pada saat pembuatan perjanjian tersebut, debitur sangat membutuhkan bantuan kredit dari bank. Sehingga debitur hanya dapat menyetujui perjanjian tersebut tanpa adanya

⁶ Tjoekam Mohammad, *Perkreditan, Bisnis Inti Bank Komersial (Konsep Teknik dan Kasus)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 1999, hal 59

⁷ Ibid, hal. 62

tuntutan atau pembuatan kesepakatan yang seimbang antara debitur dan kreditur.

Kuatnya posisi tawar bank tersebut mengakibatkan terjadi ketidakseimbangan kedudukan antara bank dan debitur. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh bank untuk membuat klausul-klausul yang memberatkan debitur.

Sutan Remi Sjandeni menyatakan⁸ klausul-klausul yang tidak wajar sangat memberatkan pihak lainnya adalah juga klausul-klausul eksemi. Klausul yang demikian yaitu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau dengan tidak semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.

Pencantuman klausul-klausul eksemi yang membebaskan bank dari tuntutan ganti rugi oleh debitur atas terjadinya kerugian yang diderita olehnya sebagai akibat tindakan bank.

Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa perjanjian kredit bank banyak mengandung klausul-klausul yang memberatkan debitur, yaitu memuat klausul-klausul yang tidak wajar dan tidak adil dengan menyalahgunakan keadaan debitur. Hal ini terjadi karena kedudukan bank sangat kuat dan tidak seimbang dengan debitur pada saat penandatanganan perjanjian kredit.

Selain itu dalam praktek perbankan, debitur masih memiliki banyak risiko yang ditanggung dalam pelaksanaan perjanjian kredit. Misalnya dalam praktek jika bank tidak atau terlambat melaksanakan kewajibannya untuk mencairkan dana yang telah diperjanjikan, sedangkan dana tersebut sangat dibutuhkan oleh debitur untuk kelangsungan usahanya. Jadi hal ini dapat menimbulkan kerugian atau menghambat kelangsungan usaha debitur. Pada prakteknya penandatanganan perjanjian kredit tidak serta berarti pencairan kredit dapat dilakukan. Pencairan kredit sepenuhnya menjadi kewenangan mutlak bank sebagai kreditur. Debitur tidak mempunyai hak untuk menentukan waktu pencairan kredit walaupun telah ditandatangani akad perjanjian dan telah memenuhi segala persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank.

Dari uraian ini, jelas bahwa walaupun telah terjadi penandatanganan perjanjian kredit antara kreditur dan debitur masih ada kemungkinan pencairan kredit tidak atau terlambat dilaksanakan oleh bank. Hal inilah salah satu risiko yang harus dihadapi oleh nasabah sebagai debitur, yang akan kehilangan banyak waktu, tenaga, bahkan dana yang telah dikeluarkan selama proses pengajuan permohonan kredit hingga penandatanganan akad perjanjian kredit.

B. Upaya Perlindungan Nasabah Sebagai Konsumen Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Perjanjian Kredit Bank

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum disahkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada dasarnya telah ada beberapa perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan peraturan lainnya. Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi payung hukum dibidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen dibidang perbankan menjadi *urgent*, karena secara factual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit atau pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecauli menerima atau menolak perjanjian yang disusun oleh pihak bank.

Klausul-klausul dalam perjanjian kredit atau pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan kemitraan, karena kreditur dan debitur saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing.

Klausul yang demikian ketat didasari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit atau pembiayaan.

⁸ Sutan Remi Sjandeni. *Peranan Jaminan dan Agunan Kredit Menurut Undang-Undang Perbankan*, Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya, 1992 (II). 10-11

Keberatan terhadap perjanjian standar antara lain: isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak. Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standard an walaupun tahu, tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya. Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat. Jadi di sini terdapat unsur terpaksa dalam menandatangani perjanjian.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang dibuat harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat 1 dan 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dinyatakan demi hukum.

Dalam ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Tapi seringkali masih terjadi pelanggaran sehingga merugikan kepentingan nasabah. Bank harus memperhatikan untuk meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena harus dalam bentuk perjanjian standar antara lain:

Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausul-klausul penting dalam perjanjian;

Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit;

Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas;

Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank diharapkan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah.

Diharapkan pemerintah juga akan memberikan jaminan-jaminan tertentu kepada bank bahwa pemerintah tidak akan mengeluarkan kebijaksanaan yang merugikan bank karena mematuhi ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagai contoh dalam hal Bank Indonesia membebankan bunga 12% per tahun kepada bank, maka ketika bank menyalurkan kredit kepada konsumen dilarang mengubah

secara sepihak bunga yang dibebankan kepada konsumen. Bank Indonesia pun harus menjamin bahwa pihaknya tidak akan mengubah suku bunga yang sebagaimana terjadi pada awal-awal masa krisis ekonomi, sedangkan jika hanya kenaikan-kenaikan kecil dapat saja dianggap sudah diperhitungkan oleh pihak bank berdasarkan keahliannya dalam mengelola bank.

Di era globalisasi bank-bank asing akan bersaing dengan bank-bank nasional. Bank-bank asing yang berada di Indonesia akan berusaha memberikan jasa atau pelayanan yang sebaik-baiknya termasuk dalam hal bonafiditas usaha yang dijalankan dalam berhubungan dengan nasabah sebagai konsumen.

Pengalaman krisis moneter, pemerintah (Bank Indonesia) terpaksa harus mengubah tingkat suku bunga menjadi tinggi sehingga bank-bank umum terpaksa juga mengikuti perubahan tingkat suku bunga tersebut. Namun untuk persoalan ini masih kurang adil apabila risiko perubahan itu seluruhnya dibebankan kepada konsumen.

Bank yang memiliki fungsi sebagai *financial intermediary* atau perantara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang intensif ini, bukan tidak mungkin bila terjadi friksi yang bila tidak diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dan bank. Dari pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal, yaitu:

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.

2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau 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 antar nasabah dengan bank.

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan misi system perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan system keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, Enam pilar dalam API yaitu:

1. Struktur perbankan yang sehat;
2. Sistem pengaturan yang efektif;
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif;
4. Industri perbankan yang kuat;
5. Infrastruktur yang mencukupi;
6. Perlindungan nasabah.

Selama ini bank Indonesia selalu berpijak pada UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang telah diubah UU No. 3 Tahun 2004 dalam pengaturan aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.

Undang-Undang Perlindungan konsumen diberlakukan pada saat bank Indonesia berupaya melakukan perbaikan-perbaikan pada system perbankan. Upaya bank Indonesia berlanjut dan dituangkan menjadi Pilar ke VI dalam API yang menyangkut empat aspek yang dituangkan dalam empat program API, yaitu:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen;
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk;
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Program ini untuk dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Implementasi program-program ini seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi pada masyarakat mengenai kegiatan usaha dan produk-produk keuangan dan perbankan.

Langkah selanjutnya setelah edukasi adalah dilaksanakannya transparansi mengenai karakteristik produk-produk keuangan dan perbankan. Transparansi penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah bank dapat memperoleh informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko,

dan biaya-biaya terkait dengan suatu produk tertentu sehingga keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai kebutuhan calon nasabah.

Selanjutnya upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini bank harus merespon setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank. Untuk penanganan pengaduan nasabah maka perlu standar waktu yang harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan bank, maka perlu disediakan media yang dapat menampung penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah. Mengingat sebagian besar nasabah adalah nasabah kecil, maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan bank haruslah memenuhi unsur sederhana, murah dan cepat. Sederhana dalam arti, proses penyelesaian sengketa dilaksanakan tanpa melalui proses yang berkepanjangan. Murah dalam arti tidak menimbulkan beban tambahan yang memberatkan nasabah. Cepat dalam arti penyelesaian sengketa dilaksanakan dalam jangka waktu relative singkat.

PBI No. 717/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan dan pemantauan penyelesaian sengketa. Bank juga diwajibkan untuk memberikan laporan triwulan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Pada prinsipnya, PBI mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tulisan. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikan dalam waktu 2 hari kerja sedangkan pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya

apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu. Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank wajib menyampaikan laporan kepada bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya disusun sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Dengan laporan ini, Bank Indonesia dapat memantau permasalahan ke depan sehingga dapat membantu untuk dilakukan langkah-langkah preventive untuk mencegah permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Dari sisi nasabah, keberadaan PBI akan sangat bermanfaat untuk upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak berlarut-larut, dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media dapat dikurangi.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Risiko yang terdapat dalam perjanjian kredit bank dapat dilihat dari dua sisi, yaitu risiko yang ditanggung oleh bank sebagai kreditur dan risiko yang ditanggung oleh nasabah sebagai debitur. Risiko yang ditanggung oleh bank sebagai kreditur yaitu *Credit Risk, Strategic Risk, Regulatory Risk, Operating Risk, Commodity Risk, Human Resources Risk, dan Legal Risk*. Sedangkan untuk risiko yang ditanggung oleh nasabah sebagai debitur diantaranya risiko yang ditanggung akibat bentuk dari perjanjian kredit bank yang baku (standar) sehingga debitur tidak dapat ikut menentukan isi perjanjian tersebut. Kedudukan yang berbeda antara bank dan nasabah yakni dimana bank memiliki posisi tawar yang lebih kuat jika dibandingkan dengan nasabah menyebabkan ketidakseimbangan dalam pembuatan perjanjian kredit bank. Hal ini disebabkan perjanjian kredit bank tersebut dibuat dalam bentuk perjanjian baku (standar) oleh pihak bank sehingga isi dari perjanjian kredit baku

tersebut lebih menguntungkan pihak bank sedangkan nasabah hanya dapat menerimanya. Bank dapat memasukkan klausul-klausu yang mengunggulkannya namun merugikan pihak nasabah seperti klausul eksonerasi yang membebaskan bank sebagai kreditur dari kewajibannya.

2. Upaya perlindungan bagi nasabah terhadap risiko yang dialaminya dalam perjanjian kredit bank selain dapat dilakukan dengan penerapan UUPK pasal 18, dapat juga dilakukan sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia. Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sitem perbankan nasional yang salah satu aspeknya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini berlanjut dan dituangkan dalam Pilar ke VI dalam API yang mencakup empat aspek, yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk dan edukasi nasabah. Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap konsumen. Hal ini merupakan salah satu langkah kebijakan yang diterapkan Bank Indonesia yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Keberadaan lembaga ini merupakan suatu terobosan seperti di negara lain karena Indonesia ingin memberdayakan nasabah perbankan dengan memberikan perlindungan kepada nasabah. Kehadiran mediasi perbankan sangat penting, hal ini dikarenakan perbankan merupakan lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat mengandalkan jasa bank berdasarkan kepercayaan. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat harus tetap terjaga. Lembaga mediasi independen ini akan memberikan manfaat baik bagi nasabah maupun bank.

B. Saran

1. Untuk menjamin keseimbangan kedudukan dalam perjanjian kredit bank yang berbentuk perjanjian baku antara bank sebagai kreditur dengan nasabah sebagai debitur diperlukan adanya pengawasan atau campur tangan dari pemerintah misalnya dengan memberikan rekomendasi atau izin atas suatu bentuk atau formula perjanjian kredit yang dibuat oleh bank.

2. Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang jujur, tidak hanya bagi kalangan pelaku usaha melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen baik selaku pengguna barang atau jasa yang ditawarkan. Serta bagi calon nasabah, sebelum mendatangi perjanjian kredit bank sebaiknya mempelajari isi perjanjian bila perlu terlebih dahulu berkonsultasi dengan seorang konsultan hukum yang menguasai bidang perkreditan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Poerwadarminta, WJS., Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka Jakarta, 2004
- Sjahdeni Sutan Remy, *Peranan Jaminan dan Agunan Kredit Menurut Undang-Undang Perbankan*, Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya, 1992
- Tjoekam, Mohammad, *Perkreditan , Bisnis Inti Bank Komersial (Konsep, Teknik dan Kasus)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.

Peraturan perundang-Undangan :

- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Bank Indonesia NO. 7/7SPBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.