

**PERTANGGUNG JAWABAN PIHAK BANK
SEBAGAI PELAKU USAHA TERHADAP
PELANGGARAN HAK NASABAH SEBAGAI
KONSUMEN BERDASARKAN
UU NO 10 TAHUN 1998 TENTANG
PERBANKAN¹
Oleh : Pamela Dengah²**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab bank terhadap pelanggaran hak nasabah dan hal-hal apa yang dapat ditempuh dalam penyelesaian terhadap pelanggaran hak nasabah. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat disimpulkan: 1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam konteks pertanggungjawaban pelaku usaha atas gugatan nasabah ini, diatur beberapa ketentuan: pertanggungjawaban pidana korporasi, hak gugat lembaga konsumen, gugatan kepentingan kelompok, beban pembuktian terbalik. Prinsip yang terkait tanggung jawab yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, dan produk *liability*, *professional liability*. Adapun doktrin yang mempengaruhi prinsip tanggung jawab yaitu *let the buyer beware*, *the due care theory*, *the privity of contract*. 2. Hal-hal yang ditempuh dalam penyelesaian terhadap pelanggaran hak nasabah adalah pertama, transparansi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan Bank Indonesia (PBI), ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu dalam PBI di atas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah

¹ Artikel skripsi. Pembimbing skripsi: Deine Ringkuangan, SH, MH, dan Fatmah Paparang, SH, MH

² Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Manado; NIM: 120711087.

dimengerti. Kedua, mediasi perbankan. Ketidakpuasan berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, diperlukan alternative penyelesaian sengketa dibidang perbankan antara nasabah dengan bank melalui mediasi. Dan ketiga yaitu edukasi masyarakat berupa pengenalan produk keuangan dan perbankan yang dilakukan Bank Indonesia untuk memberdayakan masyarakat. Kata kunci: Bank, pelaku usaha, hak nasabah, konsumen.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Evolusi bank sebagai pemberi jasa keuangan berawal dari kesejahteraan dan berlanjut sampai sekarang.³ Institusi yang memegang lisensi bank yang diberikan oleh atasan bagi keuangan, yang memberikan hak untuk melakukan jasa perbankan dasar adalah bank. Ketentuan mengenai perbankan jelas telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *juncto* Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

Menurut Undang-Undang Perbankan, fungsi utama perbankan Indonesia adalah penghimpun dan penyalur dana masyarakat.⁴ Tujuan perbankan Indonesia adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.⁵

Dilihat dari fungsi dan tujuan perbankan Indonesia, maka peranan bank di Indonesia

³ Lukman Santoso Az, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Penerbit Yustisia, Jakarta, 2011, hal 1.

⁴ Lihat, Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁵ Lihat, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

adalah sangat penting dalam menunjang pembangunan nasional. Khususnya pembangunan ekonomi, dimana bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi antara pihak penyimpan dana sebagai *surplus* dana dengan pihak yang membutuhkan dana sebagai pihak yang *minus* dana (debitur dan kreditur). Jika pihak yang membutuhkan dana, memperoleh dana dari bank dan digunakan untuk kegiatan usaha yang produktif. Digunakan pula untuk menyerap tenaga kerja banyak, menghasilkan barang atau jasa yang punya nilai lebih, maka niscaya tujuan perbankan sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Perbankan tersebut akan terwujud.

Pasal 29 Undang-Undang Perbankan, bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan kecukupan modal, kualitas asset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Mengingat pentingnya peranan bank di Indonesia, maka kepercayaan masyarakat kepada lembaga perbankan harus tetap terjaga. Dalam rangka peningkatan dan pemberdayaan serta penyelarasan dengan hukum perlindungan konsumen Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur mengenai penyelesaian pengaduan nasabah.⁶

Bank Indonesia mempunyai kewenangan dan tanggung jawab yang utuh untuk menetapkan perizinan, pembinaan, pengawasan bank. Bank Indonesia juga mempunyai kewenangan dalam pengenaan sanksi terhadap bank yang tidak mematuhi peraturan perbankan yang berlaku.⁷

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tanggung jawab bank terhadap pelanggaran hak nasabah?
2. Hal-hal apa sajakah yang dapat ditempuh dalam penyelesaian terhadap pelanggaran hak nasabah?

⁶RachmadiUsman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2011, hal 168.

⁷ H. Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hal 40.

C. Metode Penulisan

Penulisan skripsi ini menggunakan metode kepustakaan atau *library research* yaitu suatu metode yang digunakan untuk menunjang penulisan skripsi dengan cara mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundangan undangan serta bahan-bahan tertulis lainnya.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Bank Terhadap Pelanggaran Hak Nasabah

Perlindungan hak-hak konsumen atau nasabah telah mengalami perkembangan yang signifikan. Demikian pula perkembangan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, juga sudah mengakomodasi prinsip-prinsip pertanggungjawaban modern.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen karena barang atau jasa yang dihasilkan.⁸ Ganti rugi tersebut dapat berupa:

- a) Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa pengembalian uang atau penggantinya barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.
- b) Tenggang waktu pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- c) Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- d) Ketentuan di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.⁹

⁸Lihat, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹Lihat, Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bagi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁰

Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:¹¹

- a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh mutu dan komposisi.

Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan kewajiban pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan atau yang dijanjikan. Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hal-hal yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, apabila:

- a) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b) Cacat barang timbul pada kemudian hari;

- c) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.¹²

Dan melalui Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kembali ditegaskan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.¹³

B. Hal-hal Yang Ditempuh Dalam Penyelesaian Terhadap Pelanggaran Hak Nasabah

1. Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

PBI Nomor 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik mengenai produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank.¹⁴

PBI ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu dalam PBI di atas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti.

Pada bagian lainnya, PBI tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan

¹⁰Lihat, Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹Lihat, Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹²Lihat, Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³Lihat, Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴Lukman Santoso Az, *Op-Cit*, hal 143.

data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank. Secara khusus hak dasar yang dimiliki nasabah terdiri dari dua, yaitu pertama hak atas transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah.

PBI diwajibkan agar informasi produk yang ditawarkan bank kepada nasabah harus memuat sekurang-kurangnya nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk dan penerbit produk. Bank dilarang untuk mencantumkan informasi dan/atau keterangan mengenai karakteristik produk.

Kedua, hak menyampaikan ketidakpuasan terhadap bank melalui pengaduan nasabah. Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan bank, maka perlu disediakan media yang dapat menampung penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang memenuhi unsur sederhana, cepat, dan murah.

Penerbit PBI tersebut memiliki dua tujuan yaitu untuk melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek *good governance* pada bank. Dari sisi perlindungan dan pemberdayaan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk sehingga nasabah akan memiliki bekal yang cukup.¹⁵

Untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Agar informasi yang diterima oleh nasabah tidak simpangsiur dan terdapat kejelasan mengenai karakteristik produk bank yang sebenarnya, maka pemberian informasi tersebut diarahkan untuk memenuhi kriteria tertentu dan terstandarisasi.

Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang secara spesifik dapat mengarahkan pemberian informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan nyaman nasabah dalam berhubungan dengan bank karena untuk dapat memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain.

Untuk tujuan komersial bank harus terlebih dahulu meminta izin kepada nasabah yang bersangkutan (kecuali ditetapkan lain oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku). Penerapan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 secara konsisten dan efektif akan membawa manfaat pada bank berupa peningkatan *good governance* karena mekanisme dan tata cara penggunaan produk.

Hak dan kewajiban nasabah bank, wajib diungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank. Pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank juga akan memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak pribadi nasabah terlindungi dengan baik.

Transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan kepada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan menyelesaikan dengan segera pengaduan nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Bagi para pejuang perlindungan konsumen kedua PBI tersebut merupakan angin segar. Selama ini nasabah bank khususnya nasabah kecil selalu saja berada di pihak yang dirugikan bila berhadapan dengan bank. Meski Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen misalnya dengan menerapkan prinsip praduga bersalah.

Namun PBI ini merupakan upaya penutup celah yang ditinggalkan oleh Undang-Undang Perlindungan yang lebih jelas kepada nasabah bank. Dalam kaitan ini nasabah diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank (Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat), termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk transaksi keuangan.¹⁶

Ketentuan dalam PBI tersebut juga memuat mengenai produk yang ditawarkan

¹⁵*Ibid*, hal 144.

¹⁶Djono S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal 615.

bank kepada nasabah harus memuat sekurang-kurangnya nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, persyaratan dan tata cara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya dan penerbit produk.¹⁷

Bank juga dilarang mencantumkan informasi dan/atau keterangan mengenai karakteristik produk yang letak dan/atau bentuknya sulit terlihat dan/atau tidak dapat dibaca secara jelas dan/atau tidak dapat dibaca secara jelas dan/atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Informasi tersebut harus disediakan dalam bahasa Indonesia.

PBI ini memang hanya mengatur persyaratan minimal yang harus diterapkan oleh bank. Persyaratan yang lebih rinci diserahkan kepada masing-masing bank. Ketentuan rinci tentang produk yang ditawarkan dapat membantu nasabah menilai apakah mereka telah dirugikan pada waktu mengonsumsi produk tersebut.

Apabila nasabah menilai dirinya telah dirugikan maka nasabah dapat menggunakan haknya. Bank diwajibkan menyelesaikan setiap adanya ungkapan ketidakpuasan yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.

Setiap bank harus menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. PBI tidak mengatur tentang tindak lanjut yang harus diambil bila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank.

Sebenarnya ada dua pilihan, apabila penyelesaian yang dilakukan bank belum memenuhi harapan nasabah. Pertama, penyelesaiannya dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedua, dibentuk badan khusus yang berfungsi penyelesaian sengketa nasabah bank.

¹⁷Lihat, Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi.

Pilihan pertama tentunya lebih praktis karena badan ini sudah dibentuk dan proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan secara sederhana. Pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 jo PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Peraturan Bank Indonesia ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan.¹⁸

Bank diwajibkan untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian nasabah. Pada prinsipnya, PBI di atas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis.

Untuk pengaduan lisan, bank diwajibkan menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat di perpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.¹⁹

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk dan jenis apa yang sering dikemukakan nasabah.

Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat berkembang menjadi permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat memengaruhi

¹⁸Lihat, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Pengaduan Nasabah.

¹⁹Lihat, Pasal 10 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Pengaduan Nasabah.

kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

2. Mediasi Perbankan

Mediasi perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh pihak bank dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah. Kehadiran jalur mediasi perbankan pada intinya dapat menjembatani antara kepentingan bank dan nasabah sehingga dapat menyelesaikan masalah hukum yang terjadi dengan baik.²⁰

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media.

Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. 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 melalui peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Pengaturan mediasi di pengadilan diatur dalam PERMA No. 2 Tahun

2003.²¹ Sedangkan Mediasi Perbankan diatur dalam PBI No.8/5/PBI/2006. Pada PBI tentang mediasi perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia.

Ketidakpuasan berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa dibidang perbankan antara nasabah dengan bank melalui mediasi.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank, selain melalui jalur pengadilan dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.²²

Upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro kecil. Penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan UMK perlu diupayakan secara sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan reputasi bank dapat tetap terjaga.

Mediasi perbankan merupakan alternatif lain dalam penyelesaian sengketa dibidang perbankan antara nasabah dengan bank. Berdasarkan pertimbangan di atas, maka Bank Indonesia Nomo 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang merupakan kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

Sebagaimana diatur dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008. Seandainya nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh bank, maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian melalui mediasi perbankan.

²¹Lihat, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

²²Lihat, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

²⁰*Ibid*, hal 161.

3. Edukasi Masyarakat

Untuk lebih mengefektifkan program-program perlindungan nasabah di atas, 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.²³

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. 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. Mengingat faktor keragaman yang ada di masyarakat, maka pelaksanaan edukasi tidak dapat dilakukan hanya dengan mendasarkan pada asumsi-asumsi semata tetapi diperlukan perencanaan yang matang berdasarkan data dan fakta.

Agar program-program edukasi dapat memenuhi kebutuhan kelompok-kelompok masyarakat yang beragam tersebut. Oleh karena itu, perolehan informasi dan analisis yang komprehensif mengenai kebutuhan dan strategi edukasi masyarakat pada setiap kelompok masyarakat sangat diperlukan agar edukasi masyarakat dapat terlaksana secara efisien dan efektif.

Saat ini Bank Indonesia sedang melakukan survei untuk melakukan pemetaan kebutuhan edukasi berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, faktor geografis, dan faktor domisili (desa dan kota). Hasil pemetaan ini nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk penetapan strategi dan implementasi edukasi jangka pendek, menengah dan panjang.

Serta dimanfaatkan pula untuk sebagai dasar pembentukan kerangka kerja forum edukasi masyarakat yang diharapkan dapat

dibentuk dalam beberapa waktu kedepan. Forum edukasi masyarakat yang keanggotaannya direncanakan dapat merangkul berbagai lembaga dan instansi pemerintah diharapkan dapat menjadi forum koordinasi pelaksanaan edukasi sekaligus penggerak implementasi strategi edukasi di masing-masing bidang yang menjadi kewenangannya.

Integrasi dan koordinasi program-program edukasi masyarakat di bidang perbankan secara keseluruhan dituangkan dalam cetak biru edukasi masyarakat di bidang Perbankan dengan visi mewujudkan masyarakat yang memiliki pengetahuan dan informasi yang memadai, percaya diri, memahami fungsi dan peran, serta manfaat dan risiko produk jasa bank.²⁴

Sehingga dapat mengelola keuangan secara bijaksana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di masa datang. Masyarakat berharap hadirnya upaya tersebut dapat meningkatkan posisi tawar nasabah dalam bertransaksi dengan bank. Untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, kata kuncinya adalah *enforcement*. BI harus tegas menghukum bank yang tidak melaksanakan ketentuan dalam BI tersebut.

Sanksi yang dijatuhkan haruslah sanksi yang dapat memberikan rasa jera bagi pelaku dan dapat mencegah yang lain untuk berbuat yang setara. Jika tidak maka kedua Peraturan Bank Indonesia tersebut seperti banyak peraturan perundangan lain hanya akan menjadi *dead letter*.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam konteks pertanggungjawaban pelaku usaha atas gugatan nasabah ini, diatur beberapa ketentuan: pertanggungjawaban pidana korporasi, hak gugat lembaga konsumen, gugatan kepentingan kelompok, beban pembuktian terbalik. Prinsip yang terkait tanggung jawab yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab,

²³Lukman Santoso Az, *Op-Cit*, hal 153.

²⁴*Ibid*, hal 154.

prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, dan produk *liability*, *professional liability*. Adapun doktrin yang mempengaruhi prinsip tanggung jawab yaitu *let the buyer beware*, *the due care theory*, *the privity of contract*.

- Hal-hal yang ditempuh dalam penyelesaian terhadap pelanggaran hak nasabah adalah pertama, transparansi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan Bank Indonesia (PBI), ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu dalam PBI di atas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Kedua, mediasi perbankan. Ketidakpuasan berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, diperlukan alternative penyelesaian sengketa dibidang perbankan antara nasabah dengan bank melalui mediasi. Dan ketiga yaitu edukasi masyarakat berupa pengenalan produk keuangan dan perbankan yang dilakukan Bank Indonesia untuk memberdayakan masyarakat.

B. Saran

- Kepada pihak Bank Indonesia harus memberikan pengawasan yang lebih kepada bank-bank yang ada agar supaya bank dapat mempertanggung jawabkan hak nasabah sesuai dengan peraturan yang ada, supaya tidak terjadi pelanggaran hak dari nasabah itu sendiri.
- Nasabah harus lebih hati-hati dalam memilih bank yang akan menjadi tempat peminjaman atau kredit. Dan mengetahui

segala peraturan yang ditetapkan oleh bank tersebut, agar tidak dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, H. Zainal., *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Az, Lukman Santoso., *Hak dan Kewajiban Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011.
- Djumhana, Muhamad., *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- Fuady, Munir., *Hukum Perbankan Modern*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gazali, Djonis S., *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Hermansyah., *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi, Kencana 2008.
- Sulistiyandari, *Hukum Perbankan (Perlindungan Terhadap Nasabah Penyimpan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia)*, Laros, Sidoarjo, 2012.
- Supramono, Gatot., *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Usman, Rachmadi., *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2011.

Sumber-sumber lain

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 .
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor
10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas
Peraturan Bank Indonesia Nomor
7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian
Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor
10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas
Peraturan Bank Indonesia Nomor
8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.