

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH  
BANK SELAKU KONSUMEN DI BIDANG  
PERBANKAN<sup>1</sup>**

**Oleh : Fatmah Paparang<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank sebagai konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perbankan. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative disimpulkan: 1. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit/pembiayaan, serta pembukaan rekening bank oleh nasabah. 2. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, misalnya adanya kewajiban bagi bank untuk menjadi anggota LPS sehingga dapat memberi perlindungan bagi nasabah deposan akan simpanannya. Disamping itu juga adanya hak bagi nasabah untuk melakukan pengaduan nasabah, serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dibidang perbankan secara sederhana dan cepat.

Kata kunci: Perlindungan hukum, nasabah, bank, konsumen.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan

membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*)

Adapun *ratio* diungkapkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam menjalankan kegiatannya. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah Negara UUD 1945. Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan 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 bersangkutan.

Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu : *Pertama*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk ini customer*), misalnya transaksi

<sup>1</sup> Artikel.

<sup>2</sup> Dosen dengan gelar magister hukum Pada Fakultas Hukum Unsrat, Manado

antara importer sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (LC).

Ada dua masalah masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan. *Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan Satpam. Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata carapencantuman klausula baku.

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat wajib dipenuhi oleh konsumen. Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintroduksinya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Berdasarkan pada hal-hal dimaksud, maka penulis tertarik untuk mengangkat tema perlindungan konsumen di bidang perbankan ke dalam tulisan ini. Untuk itu judul yang penulis angkat adalah "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan".

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank sebagai konsumen

menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perbankan

## C. Metode Penelitian

Penyusunan penulisan Skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Bahan-bahan hukum tersebut terdiri dari: peraturan perundang-undangan, yang merupakan bahan hukum primer dan buku-buku, karya ilmiah hukum, yang termasuk dalam bahan hukum sekunder serta kamus-kamus hukum yang merupakan bahan hukum tersier. Untuk menyusun pembahasan, bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara normatif dan kualitatif.

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum disahkannya UUPK pada dasarnya telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan Bahan Berbahaya (1949), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum (*Umbrella act*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgen*, karena secara factual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian

kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak bank yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur maupun nasabah debitur kedua-duanya saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing. Klausula yang demikian ketatnya disadari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip-prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit/pembiayaan. Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur perlu kiranya peraturan tentang perkreditan direalisasikan sehingga dapat dijadikan panduan dalam pemberian kredit.

Di sisi lain pengadilan yang merupakan pihak ketiga dalam mengatasi perselisihan antara bank dengan nasabah debitur dapat menilai apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah sesuai dengan yang disepakati dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan. Keberatan-keberatan terhadap perjanjian standar antara lain adalah karena: (1) isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, (2) tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya, (3) salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat, (4) ada unsur "terpaksa" dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi UUPK, untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberik kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.

4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dari ketentuan dalam Pasal 18 dimaksud yang sangat terkait erat dan sering terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya seringkali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada nasabah akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank, maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir *dispute* yang berkepanjangan di kemudian hari.

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Perbankan**

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih

spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik, dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).

Kepercayaan merupakan ini dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa social (*law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

**Pertama**, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah deposan sebagaimana tersebut diatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan. Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjaminan Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

**Kedua**, Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini telah diatur melalui PBI no. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian

bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2006, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a) Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
- b) Setiap nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c) Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu, yakni:

- a) Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor bank tersebut;
- b) Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank;
- c) Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI

Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (perbankan) adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian mupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Adapun yang menjadi penyelenggara mediasi perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a) Lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- b) Lembaga ini saat ini belum terbentuk (akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Desember 2007), sehingga fungsi mediasi perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Proses beracara dalam mediasi perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 yaitu sebagai berikut :

- a) Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan nasabah
- b) Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/2005):

- a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b) Pernah diajukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada bank
- c) Sengketa diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh

- lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
- d) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
  - e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
  - f) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang menurut;

- a) Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
- b) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan menaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Pemaparan di atas merupakan sebagian dari peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan. Demi optimalnya peraturan perundang-undangan dimaksud, maka diperlukan adanya kerjasama antar *stakeholder* terkait, yaitu pihak bank, nasabah, pemerintah dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing.

## Penutup

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan mengenai “Perlindungan Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan

klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit/pembiayaan, serta pembukaan rekening bank oleh nasabah.

2. Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, misalnya adanya kewajiban bagi bank untuk menjadi anggota LPS sehingga dapat memberi perlindungan bagi nasabah deposan akan simpanannya. Disamping itu juga adanya hak bagi nasabah untuk melakukan pengaduan nasabah, serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dibidang perbankan secara sederhana dan cepat.

### B. Saran

1. pihak perbankan dengan bekerjasama dengan lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah pengambil kredit/pembiayaan dapat merumuskan secara bersama-sama klausula yang memenuhi kebutuhan para parapihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum dan sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausula-klausula yang bersangkutan.
2. Terkait adanya hak bagi nasabah untuk mengajukanseagala hal yang merugikannya kepada Lembaga Perlindungan Nasabah dan Mediasi Perbankan, pihak bank perlu dalam hal ini Bank Indonesia mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut dan bagi bank-bank komersial perlu memberikan penjelasan mengenai hak-hak nasabah dan jika perlu mencantumkan *agreement to mediate* di dalam perjanjian kredit/pembiayaan, serta pada rekening simpanan nasabah deposan.

### DAFTAR PUSTAKA

Ibrahim. J, 2004, *Cross Default dan Proses Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian*

*Kredit Bermasalah*, Bandung, PT. Revika Aditama

- Nasution. A. S. 2003, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999, LN. 1999 No. 43* Artikel Pada Teropong, Media Hukum Keadilan (Vol. II, No. 8, Mei 2003),. MaPPI-FH UI dan Kemitraan
- Rajagukguk. E. Dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, CV. Mandar Maju
- Shofie Y, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Untung H. B, 2005, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Widjaja G. dan Yani A, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-Undangan

- 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 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DNPB tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan.