

TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENYIMPANGAN DANA NASABAH PENSIUNAN PEGAWAI BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN¹

Oleh :

Rika Patiroi²

Merry E. Kalalo³

Grace Tampongoy⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengaturan hukum terhadap dana nasabah pensiunan pegawai berdasarkan hukum perlindungan konsumen dan untuk mengetahui dan memahami bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah pensiunan pegawai berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Dengan menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif, kesimpulan yang didapat: 1. Pengaturan hukum terhadap nasabah baik umum maupun nasabah pensiunan tidak dapat memisahkan diri dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta adanya perjanjian antara bank dan nasabah, telah memberikan konsekuensi yang logis terhadap suatu pelayanan jasa perbankan. 2. Bentuk tanggung jawab dari pihak bank terhadap pihak nasabah yang mengalami tindakan kejahatan bank dalam hal ini terjadi kasus pembobolan rekening nasabah, ialah terdapat dua bentuk tanggung jawab, yaitu bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum pidana, dan bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum perdata. Dimana dalam kedua bentuk tanggung jawab tersebut terdapat sanksi-sanksi yang memberatkan pihak yang melakukan tindakan kejahatan bank.

Kata Kunci : penyimpanan dana nasabah, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dan gerak pembangunan suatu bangsa, lembaga keuangan tumbuh dengan berbagai alternatif jasa yang ditawarkan. Lembaga keuangan yang merupakan lembaga perantara dari pihak yang memiliki

kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*), memiliki fungsi sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*). Lembaga keuangan sebagaimana halnya suatu lembaga atau institusi pada hakekatnya berada dan ada di tengah-tengah masyarakat lembaga yang merupakan organ masyarakat sesuatu yang keberadaannya adalah untuk memenuhi tugas sosial dan kebutuhan khusus masyarakat.⁵

Indonesia sebagai negara yang berdaulat memiliki cita-cita bangsa, salah satunya terwujudnya kesejahteraan rakyatnya. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Dengan mensejahterakan rakyatnya, diharapkan mampu meningkatkan perkembangan ekonomi nasional. Maka dari itu perlu keselerasian, keselerasan, dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan, termasuk di bidang ekonomi dan keuangan. Perkembangan ekonomi nasional dapat direalisasikan dengan adanya industri perbankan. Sektor perbankan memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran. Dengan adanya industri perbankan diharapkan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.⁶

Perbankan memiliki lembaga dibidang keuangan yaitu, bank sebagai lembaga yang utama. Sehingga oleh masyarakat dapat menjaga kepercayaan atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tentang tugas dan kewajiban bank yang memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan diantara tugas-tugas tersebut. Sebagaimana yang diatur bahwa peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional ditanah air menjadi strategis.⁷

Tujuan pendirian bank khususnya di Indonesia yaitu untuk membantu pelaksanaan pembangunan nasional ke arah peningkatan masyarakat yang berarti bank berperan penting dalam perputaran sistem keuangan untuk menguntungkan pihak nasabah dan bank. Keuntungan yang diperoleh bagi pihak nasabah bukan hanya mendapatkan rasa nyaman dan percaya untuk menyimpan

⁵ Presly Prayogo, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Manado: Unsrat Press), 2020, hlm 1-2

⁶ Rivka Rotua Natasya, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah", <https://repository.unpar.ac.id/bitsream/handle/> diakses pada tanggal 25 Juni 2023

⁷ Karina Luana Pramesti, Riani Apriani, *Perlindungan hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Hilangnya Dana Di Bank*, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia Vol.8 No. 6 Tahun 2021

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101184

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

simpanan mereka di bank, melainkan juga bank menyalurkan dana untuk membantu masyarakat dalam bentuk pinjaman, sedangkan keuntungan yang diperoleh dari pihak bank secara umum untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia dan khususnya sebagai pertumbuhan ekonomi suatu masyarakat.⁸

Lembaga dana pensiun merupakan salah satu lembaga penunjang yang sangat penting untuk memberikan perlindungan sosial sebagian besar warga negara.⁹ Dana pensiun diatur di dalam UU No. 11 Tahun 1992 dengan tujuan di dirikannya dana pensiun untuk mensejahterakan peserta dana pensiun diusia-purna tugas, karena cacat atau meninggal baik bersifat keuangan maupun non keuangan (Undang-Undang No. 11 Tahun 1992).

Dana pensiun dirumuskan dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 di sana disebutkan bahwa dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun bagi pesertanya. Badan hukum tersebut secara rutin mengumpulkan iuran pensiun dari pegawai yang menjadi pesertanya, kemudian membayarnya kembali saat pegawai tersebut sudah tidak bekerja lagi (pensiun).

Dana pensiun adalah salah satu upaya yang bertujuan mempertahankan kesejahteraan seorang pegawai setelah ia tidak bekerja lagi (pensiun). Dengan adanya dana pensiun tersebut, pada waktu seorang pegawai masih produktif, ia mendapat ketenangan karena adanya jaminan kesinambungan pendapat setelah ia pensiun.¹⁰ Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, bahwa kekayaan dana pensiun meliputi:

1. Iuran pemberi kerja.
2. Iuran peserta.
3. Hasil investasi.
4. Pengalihan dari dana pensiun lain.¹¹

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan pihak bank kepada nasabah karena pada dasarnya

Undang-Undang inilah yang melindungi konsumen termasuk nasabah pensiunan dan nasabah umum.¹² Undang-Undang Perlindungan Konsumen harusnya menjamin suatu penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnis sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Konsumen memiliki hak konsumen di dalam mendapatkan haknya berupa hak kenyamanan, hak keamanan di dalam menggunakan jasa ataupun barang. Konsumen juga memiliki hak di dalam mendapatkan ganti rugi jika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha dalam hal ini dimaksud pelaku usaha adalah bank. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika kita melihat dari pertanggungjawaban bank sebagai pihak yang memiliki otoritas maka bank harus tetap bertanggungjawab karena bank memiliki otoritas penuh, tetapi keluhan-keluhan nasabah masih banyak yang belum ditanggapi secara optimal oleh pihak bank dan ketika nasabah mengajukan klaim, nasabah masih saja diminta untuk menunggu konfirmasi dari pihak bank.

Perlindungan hukum bagi nasabah juga dapat dibagi berdasarkan ketentuan administratif dan jaminan asuransi deposito. Berdasarkan sistem perbankan Indonesia, perlindungan yang didasarkan atas ketentuan administratif dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu sebagai berikut: Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*): Perlindungan yang diperoleh nasabah melalui pembetukkan lembaga yang dapat menjamin simpanan nasabah atau masyarakat. Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*). Perlindungan yang diberikan kepada nasabah yang berupa pengawasan ataupun pembinaan bank yang dilakukan secara efektif,

⁸ Meilan Evelin Cantika, "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah", https://file.hukumuns.ac.id/data/qrcode_pengesahan_surat/2020-08/20200805-T2UGJW_asli.pdf diakses pada tanggal 25 Juni 2023

⁹ Fajrillah, Lusia, *Sosialisasi Manajemen Menabung Dana Pensiunan Dan Tips Mengumpulkan Uang Untuk Pensiun*, Vol. 1 No 1, Jurnal Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat, 2021, hlm 40

¹⁰ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana) 2007, hlm 16

¹¹ *Ibid*, hlm 17

¹² Sutrisno Fernando Ngiu, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, LexPrivatum, Vol.III/No.1/Jan-Mar/2015, hlm 1

dengan tujuan untuk menghindari jika bank yang diawasi mengalami kebangkrutan.¹³

Apabila terjadi penyelewengan maka sudah seharusnya nasabah pensiunan pegawai melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan permasalahan, jika kemungkinan-kemungkinan terjadi tindakan pemerasan, penipuan, penggelapan, pelanggaran rahasia data dan sebagainya dengan menggunakan dana nasabah sebagai senjata dan pihak perbankan harus memberikan ganti kerugian kepada nasabah pensiunan yang mengalami penyelewengan. Contoh kasus yang terjadi pada 11 November 2022, Bank Sulselbar Cabang Utama Mamuju, di jalan RE Marthadinata, Kelurahan Simboro, Mamuju. Penyelewengan yang terjadi adalah kehilangan uang gaji pensiunan di rekening nasabah pensiun, salah satu korban yang gaji pensiunannya di rekening hilang bernama Al Malik Pababari beliau baru mengetahui rekeningnya kosong setelah enam nasabah mendatangi bank Sulselbar. Karena sudah cukup lama Al Malik tak tahu pasti berapa total uangnya di dalam bank Sulselbar, sejak pensiun PNS dan sejak berhenti jadi seorang bupati, dananya sudah masuk di bank Sulselbar. Saat beliau print rekeningnya di bank Sulselbar saldo di dalam buku tabungannya sudah nol rupiah.¹⁴ Apabila dilihat dari keterangan nasabah selaku korban, setelah melakukan pengecekan terhadap buku tabungannya ternyata dana di rekeningnya kosong padahal korban tidak pernah mengambil gaji dana pensiunnya selama 24 tahun atas peristiwa ini nasabah kemudian melaporkannya ke bank dimana ia terikat sebagai nasabahnya.

Merujuk pada isi dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2008 Tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. UUOJK mengatur

tentang perlindungan konsumen, khususnya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.¹⁵

Berdasarkan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 6 /POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yaitu, PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di dektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk mewakili kepentingan PUJK.

Pasal 8 ayat (2) POJK yaitu, dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.¹⁶ Di dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan jika terjadi penyelewengan pada nasabah atau kerugian yang dialami konsumen dalam hal ini nasabah pihak bank wajib memberikan pertanggung jawaban yang timbul dari kelalaian pengurus atau pegawai dari pihak bank atas peristiwa tersebut nasabah dapat menggugat bank ke pengadilan untuk mendapat kembali dananya.

Konsumen di sektor jasa keuangan dapat dikategorikan sebagai konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka konsumen sektor jasa keuangan juga dapat menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar perlindungan hukum terhadap konsumen.¹⁷ Selanjutnya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan juga telah menentukan ketentuan-ketentuan untuk melindungi konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Pasal 28-31 UUOJK. OJK diberikan kewenangan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan dan memiliki kewenangan untuk melakukan pembelaan hukum antara lain melakukan gugatan kepada lembaga jasa keuangan atau pihak lain yang merugikan konsumen.

¹³ Tiffany, Mutiara, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan / Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank', FH UNISBA, XIII (2012), 244-64

¹⁴ FahrurRamli, "Tabungan Pensiun" <https://sulabr.tribunnews.com/2022/11/11/tabungan-pensiunan-al-malik-pababari-di-bank-sulselbar-sejak-tahun-2000-an-jadi-nol-rupiah> diakses pada tanggal 23 Juni 2023

¹⁵ OJK, "Pengertian dan fungsi ojk" <http://www.ojk.go.id/id/pages/faq-otoritas-jasa-keuangan> diakses pada tanggal 27 Februari 2023

¹⁶ Lihat Pasal 8 ayat 1 dan 2 Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6,POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

¹⁷ Universitas Andalas, "Konsumen di Sektor Jasa Keuangan" <http://scholarunand.ac.id> diakses pada tanggal 28 Februari 2023

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan hukum terhadap dana nasabah pensiunan pegawai berdasarkan hukum perlindungan konsumen?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank akibat adanya penyimpangan terhadap dana nasabah pensiunan pegawai?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif).

PEMBAHASAN

A. Pengaturan hukum terhadap dana nasabah pensiunan pegawai berdasarkan hukum perlindungan konsumen

Pengaturan lewat Undang-Undang Perlindungan Konsumen amat terpaut dengan proteksi hukum untuk pelanggan berlaku seperti pelanggan perbankan merupakan determinasi hal aturan metode pencantuman klausulabaku. Klausulabaku merupakan tiap ketentuan ataupun deteminasi serta syarat-syarat yang sudah dipersiapkan serta diresmikan terlebih dulu dengan cara sepihak oleh pelakon upaya yang dituangkan dalam sesuatu akta serta ataupun akad yang mengikat serta harus dipadati oleh pelanggan dalam hal ini yang dimaksud adalah nasabah.¹⁸

Membicarakan pengaturan hukum terhadap nasabah baik umum maupun nasabah pensiunan tidak dapat memisahkan diri dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah.¹⁹ Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta adanya perjanjian antara bank dan nasabah, telah memberikan konsekuensi yang logis terhadap suatu pelayanan jasa perbankan. Sehingga pelaku jasa keuangan oleh karenanya dituntut agar beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan benar baik itu mengenai kondisi maupun jaminan jasa yang diberikannya, memerlakukan dan melayani konsumennya secara jujur, benar, serta tidak diskriminatif, menjamin

kegiatan usahanya didasarkan atas ketentuan standar perbankan yang berlaku dan lain sebagainya.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen peraturan ini telah dijadikan dasar bagi perlindungan konsumen termasuk nasabah bank pensiunan dan nasabah secara umum. Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, tujuannya adalah untuk memberikan segala upaya yang dapat mendukung adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan secara hukum kepada konsumen. Pasal 19 ayat (1), menyatakan bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dirasakan oleh konsumen akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan.²⁰

Menurut penjelasan umum Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen ,antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tidak serta diskriminatif.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen mempunyai hak untuk melakukan

¹⁸ Yusmani Laia, Rahmad Rifai Lubis, Rudolf Silaban, Perlindungan Hukum Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Universitas Darma Agung Medan, Vol 4 No. 2 Juli 2022

¹⁹ Yuda Asmara, Perlindungan Hukum Atas Hilangnya Dana Nasabah Di Rekening Bank Menurut Hukum Positif Di Indonesia, Vol. 2 No. 1 Jurnal Sains Global Indonesia Edisi Januari 2021

²⁰ Gede Ngurah Ganesha Giri Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Error System (Studi Kasus pada Bank Mandiri), Vol. 3 No. 2, Jurnal Analisis Hukum, September 2020

pengaduan nasabah serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah, dan cepat. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang perlindungan bagi konsumen atas pemanfaatan produk dan jasa. Produsen selaku pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan dalam rangka upaya perlindungan hukum bagi konsumen sektor jasa keuangan atas terpenuhinya hak-hak yang harus didapatkan dalam memanfaatkan produk barang dan jasa.

Adapun kewajiban haruslah dijalankan terlebih dahulu dan dengan sungguh-sungguh sebelum kita menuntut apa yang menjadi hak yang seharusnya kita miliki. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban-kewajiban konsumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen bertindak dengan penuh tanggung jawab serta mendorong terciptanya hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing pihak.²¹

Nasabah sebagai konsumen menurut ketentuan Pasal 19 ayat (3) dan Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Setiap konsumen dapat diselesaikan yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (UUPK Pasal 45 ayat (1)) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)).

Menurut UUPK Pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris

yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan/atau instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPSKM).

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberikan tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa.²²

B. Tanggung jawab bank akibat adanya penyimpangan terhadap nasabah pensiunan pegawai berdasarkan hukum perlindungan konsumen

Tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Tanggung jawab juga menjadi manifestasi dari rasa kewajiban seseorang. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Timbulnya hak orang lain dalam hal menuntut yang melahirkan kewajiban bagi pihak lain adalah merupakan dasar dari adanya tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban untuk memikul, melakukan segala konsekuensi dari suatu tindakan dan rela berkorban demi melayani kepentingan orang lain.

Bank sebagai pelaku jasa keuangan dapat dimintai pertanggungjawabannya dalam hal adanya penyimpangan yang dilakukan pegawai bank tersebut yang merugikan konsumen dalam hal ini nasabah bank. Hal tersebut juga berkaitan dengan prinsip pertanggungjawaban atau *vicarious liability*. Korporasi dalam hal ini adalah bank bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh pegawainya atau pihak yang menjadi tanggung jawab dan yang mempunyai ikatan dengan bank. Kesalahan dari pegawai tersebut distribusikan dan dipikul oleh bank.

Pertanggungjawaban bank terhadap nasabah pensiunan pegawai dapat dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum dari bank, karena bentuk pertanggung jawaban bank tidak terlepas dari Undang-Undang yang mengikat. Dalam arsitektur perbankan Indonesia yang diterbitkan Bank Indonesia Tahun 2004, antara lain mengatur tentang perlindungan terhadap nasabah berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun

²¹ Esther Masri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing), 2019, hlm 62

²² Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming*, Vol. 3 No. 1 Januari 2018

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan dan pertanggungjawaban hukum terhadap pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan dunia perbankan juga dilakukan secara kongkrit atau diatur melalui norma hukum, sebagai perwujudan lebih lanjut dari prinsip-prinsip hukum yang melandasi kegiatan industri perbankan Nasional. Dengan diadakan peraturan dan norma hukum yang mengikat perbankan diharapkan dapat diketahui secara jelas hak dan kewajiban pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan industri perbankan.

Tanggung jawab atas ganti kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat pengguna produk atau jasa sektor keuangan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²³ Hal-hal yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 ayat (1) bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.²⁴ Yang disebut pelaku usaha adalah dalam hal ini ialah setiap orang, perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan diwilayah hukum Negara Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui bidang perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁵ Walaupun sudah ada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi dalam beberapa kasus konsumen nasabah bank yang menjadi korban tindak pidana perbankan tidak mendapat perlindungan hukum secara optimal. Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pertanggungjawaban pelaku usaha atas gugatan nasabah debitur dalam beberapa ketentuan, yaitu:

- a. Pertanggungjawaban pidana korporasi
- b. Hak gugat lembaga konsumen
- c. Gugatan kepentingan kelompok
- d. Beban pembuktian terbalik

Berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan, pihak bank memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Proses ganti rugi kepada nasabah

yang menderita kerugian harus ada pembuktian terlebih dahulu mengenai penyebab terjadinya penyelewengan kepada nasabah tersebut. Pembuktian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kerugian nasabah disebabkan perilaku melawan hukum pihak lain atau murni karena kesalahan daripada nasabah. Pihak yang harus membuktikan dan menyelidiki adalah bank itu sendiri, ini terkait dengan kemampuan bank yang menguasai teknologi dan membawa data-data transaksi nasabah sehingga bank berkewajiban membuktikan hal tersebut. Ketika bank mendapat laporan dari nasabah yang mengalami penyimpangan, bank harus melakukan pemeriksaan terhadap transaksi nasabah tersebut, jika tidak ditemukan riwayat transaksi yang dilakukan nasabah dan dana mereka hilang berarti ada oknum yang melakukan penyimpangan terhadap dana nasabah dalam hal ini nasabah pensiunan.²⁶

Bank yang melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi nasabah berdasarkan Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 wajib bertanggung jawab untuk kepentingan nasabah yang dirugikan tersebut. Pengaturan mengenai bagaimana akibat hukum dari kelalaian tersebut di pertanggungjawabkan dapat dibedakan yaitu pertanggungjawaban oleh bank dan pertanggungjawaban oleh pegawai bank sebagai pelaksana dari sistem informasi debitur. Pertanggungjawaban pihak perbankan apabila nasabah mengalami penyimpangan yaitu dengan cara melakukan perdamaian berupa pengaduan langsung ke bank yang bersangkutan apabila terjadi kekeliruan untuk selanjutnya diproses untuk dibuktikan guna pemberian ganti rugi.²⁷

Di dalam Undang-Undang Perbankan belum ada pengaturannya secara integratif dan komperatif, sehingga di dalam substansi atau materi Undang-Undang Perbankan perlu dirumuskan dan diformulasikan ketentuan tentang perlindungan terhadap korban nasabah bank secara jelas dan terperinci dengan mengkriminalisasikan, mulai dari rumusan perbuatan atau tindak pidana, pertanggungjawaban pidana beserta pidan dan pemidanaan. Dengan ditetapkannya korporasi dapat dijadikan sebagai subjek dan pelaku tindak

²³ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. 1 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2005, hlm 125

²⁴ Lihat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1)

²⁵ *Ibid*

²⁶ Kadek Doni Wiguna, Nyoman Satyayudha Dananjaya, *Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Electronic Banking*, Fakultas Hukum, Universitas Udayana Vol. 9 No. 12

²⁷ Sutrisno Fernando Ngiu, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Fakultas Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 3 No. 1 Jan-Mar 2015

pidana perbankan, sehingga dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah yang menjadi korban bukan hanya terhadap calon korban (*potential victim*) melainkan juga perlindungan terhadap korban secara langsung (*actual victim*).²⁸

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang melakukan perbuatan melanggar hukum tersebut memberikan ganti rugi. Oleh karena itu bank atau pegawai bank yang telah melakukan kerugian atau melakukan penyimpangan kepada dana nasabah dalam hal ini dana pensiunan pegawai wajib memberikan ganti rugi. Selanjutnya Pasal 1367 KUHPerdata menyebutkan bahwa tanggung jawab atas kerugian karena perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawan bank yang berada di bawah perintah atau kekuasaannya mewajibkan bank yang bersangkutan turut bertanggung jawab atas tindakan kelalaian karyawannya tersebut dan tentu saja pegawai bank dalam batas wewenangnya yang bertindak lalai untuk bertanggung jawab secara pribadi. Karyawan atau pegawai bank yang karena kelalaiannya atau penyelewengan yang mereka lakukan sehingga menimbulkan kerugian kepada nasabah dapat diberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan diberhentikannya dengan tetap terdapatnya diwajibkan untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya.²⁹

lembaga perbankan dalam melaksanakan tanggung jawab perdata berupa pengembalian dana simpanan milik nasabah yang hilang terdapat dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahas untuk perlindungan konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat yang meliputi:

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat dan karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya
- b. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.

²⁸ M. Zen Abdullah, Ibrahim, dan Imam Hidayat, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perlu Dilakukan Kebijakan Regulasi Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Di Bidang Perbankan, Vol XI No. 2, Jurnal Legalitas Edisi Desember 2019

²⁹ E. Siti Kodariah A., "Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kelalaian Melaporkan Pelunasan Kredit Kepada Bank Indonesia" <https://pustaka.unpad.ac.id> diakses pada 24 Juli 2023

- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.³⁰

Dalam proses pengembalian dana simpanan nasabah yang hilang, Otoritas Jasa Keuangan telah membuat pelayanan pengaduan nasabah yang dirugikan sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan.
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan.
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

OJK memfasilitasi pelayanan pengaduan nasabah sebagai wujud dari wewenangnya. Apabila pihak bank masih berkeinginan untuk mengembalikan dana simpanan nasabah, Otoritas jasa keuangan dapat memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada bank agar menyelesaikan pengaduan nasabah yang dirugikan pihak bank yang dimaksud, pengajuan gugatan untuk memperoleh kembali dana yang disimpan nasabah dari pihak bank, baik yang berada di bawah penguasaan pihak bank maupun pihak lain dengan itikad tidak baik, atau memperoleh ganti kerugian dari pihak lain.³¹ Hal demikian berbanding terbalik dengan praktik perbankan, yang mana bank tidak begitu bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pegawainya atas perbuatan pegawai tersebut yang di pertanggungjawabkan secara pribadi kepadanya.

Faktor-faktor yang menyebabkan pegawai bank melakukan suatu penyimpangan kepada dana nasabah yaitu:

1. Faktor ekonomi

Masalah ekonomi memang bisa membuat seseorang melakukan tindakan yang tidak jujur. Tekanan-tekanan karena masalah ekonomi tersebut bisa dipicu karena gaya hidup yang berlebihan, tidak puas dengan apa yang di dapat sekarang ini (rakus), banyak hutang atau tunggungan, dll.

³⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Revisi, (Jakarta: Rajawali Press), 2014, hlm 273

³¹ Rizky Maharani Prastita, Peran OJK Dalam Pengembalian Dana Nasabah Bank Yang Hilang dan kesesuaiannya Dalam Perspektif Islam, Vol 1 september 2018

2. Faktor tekanan

Tekanan berhubungan dengan niat seseorang dalam melakukan penyimpangan. Tekanan inilah yang menjadi motivasi untuk memutuskan berbuat melakukan tindakan yang menyimpang, ditambah lagi masalah personal yang dialami sering menjadi alasan untuk melakukan penggelapan dan atau penyimpangan lainnya.

3. Faktor peluang

Pengawasan yang lemah dan SOP (*Standard Operational Procedure*) adalah celah yang bisa dimanfaatkan untuk melakukan penyimpangan. Fungsi supervisor yang kurang jelas membuat pegawai bisa berbuat sesuka hati saat melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, dibutuhkan fungsi *internal control* yang ketat untuk mencegah terjadinya penyimpangan.

Peristiwa tindak pidana di bidang perbankan yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah, pihak bank bertanggungjawab atas hilangnya dana dalam rekening nasabah dengan memberikan ganti kerugian dengan terlebih dahulu memastikan bahwa memang benar hilangnya dana dalam rekening nasabah tersebut adalah akibat dari tindak pidana bukan atas dasar kelalaian dari nasabah pribadi. Karena jika dapat dibuktikan bahwa hilangnya dana tersebut karena

Hilangnya dana dalam rekening nasabah jika dilihat dari sudut pandang hukum, tanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah dapat dibebankan ada pihak yang dalam dirinya terdapat unsur kesalahan/kelalaian. Bilamana dapat dibuktikan bahwa hilangnya dana dalam rekening nasabah terjadi karena ada unsur kesalahan atau kelalaian pihak perbankan sebagai penyedia produk, maka bank memiliki kewajiban untuk mengganti dana nasabah, atau dengan kata lain nasabah selaku konsumen dapat menuntut bank untuk mengganti dana dalam rekening yang hilang akibat kejadian yang timbul diluar kesalahan atau kelalaian nasabah. Bentuk tanggung jawab bank atas hilangnya nasabah tersebut sebagai akibat dari kurangnya system keamanan yang dimiliki oleh bank sehingga tindak mampu memberikan jaminan keamanan terhadap produk yang ditawarkan. Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan rasa aman, nyaman dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh produsen dalam hal ini bank sebagai penyedia jasa. murni kelalaian dari nasabah maka pihak

bank tidak wajib untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah.³²

Bentuk tanggung jawab dari pihak bank terhadap pihak nasabah yang mengalami tindakan kejahatan bank dalam hal ini terjadi kasus pembobolan rekening nasabah, ialah terdapat dua bentuk tanggung jawab, yaitu bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum pidana, dan bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum perdata. Dimana dalam kedua bentuk tanggung jawab tersebut terdapat sanksi-sanksi yang memberatkan pihak yang melakukan tindakan kejahatan bank.³³ Sedangkan tanggung jawab oleh pegawai bank yang terbukti melakukan penyimpangan terhadap dana nasabah berkewajiban mengganti dana nasabah yang ia ambil. Pegawai bank yang terbukti melakukan penyimpangan dana nasabah mengembalikan dana nasabah tersebut dengan sebanyak jumlah dana nasabah yang ia ambil dengan cara pengembalian semua aset yang ia beli dengan menggunakan dana nasabah tersebut dan dana yang masih tersisa pada pegawai tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan lewat Undang-Undang Perlindungan Konsumen amat terpaut dengan proteksi hukum untuk pelanggan berlaku seperti pelanggan perbankan merupakan determinasi hal aturan metode pencantuman klausulabaku. Membicarakan pengaturan hukum terhadap nasabah baik umum maupun nasabah pensiunan tidak dapat memisahkan diri dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta adanya perjanjian antara bank dan nasabah, telah memberikan konsekuensi yang logis terhadap suatu pelayanan jasa perbankan. Sehingga pelaku jasa keuangan oleh karenanya dituntut agar beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan benar baik itu mengenai kondisi maupun jaminan jasa yang diberikannya, memerlakukan dan melayani konsumennya secara jujur, benar, serta tidak

³² Gentur Cahyo Setiono, Irham Rahman, Erisa Delaria Ananfa, Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan, Fakultas Hukum, Universitas Kediri, Vol. 5 No. 1 Januari 2022

³³ Marselina Sampul, Tanggung Jawab Bank Terhadap Hak Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Lex Crimen Vol. V No. 7 September 2016

diskriminatif, menjamin kegiatan usahanya didasarkan atas ketentuan standar perbankan yang berlaku dan lain sebagainya.

2. Bentuk tanggung jawab dari pihak bank terhadap pihak nasabah yang mengalami tindakan kejahatan bank dalam hal ini terjadi kasus pembobolan rekening nasabah, ialah terdapat dua bentuk tanggung jawab, yaitu bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum pidana, dan bentuk tanggung jawab dalam bentuk hukum perdata. Dimana dalam kedua bentuk tanggung jawab tersebut terdapat sanksi-sanksi yang memberatkan pihak yang melakukan tindakan kejahatan bank.

B. Saran

1. Sebaiknya dalam penhaturan hukum terhadap dana nasabah pensiunan pegawai ditambahkan lagi pengaturannya di dalam Undang-Undang Pensiunan Pegawai, sehingga aturan mengenai dana nasabah pensiunan menjadi ada diatur di dalam Undang-Undang Pensiunan tersebut.
2. Diharapkan bank perlu meningkatkan lagi prinsip kehati-hatian, dedikasi, loyalitas, dan tanggung jawab para pegawai bank, sehingga dapat menyadari bahwa dana simpanan nasabah pada bank merupakan kepercayaan nasabah sebagai konsumen sektor jasa keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miru Ahmad & Yodo Sutarman. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed.1. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Bungin Burhan. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Masri Esther. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya. CV. Jakad Media Publishing.
- Tampongangoy Grace Henni. 2021. *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen*. Banyumas. C.V Amerta Media.
- Hermansyah. 2007. *Hukum Perlindungan Perbankan Nasional*. Jakarta. Kencana.
- Panjaitan Hulman. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Jala Permata Aksara.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta. Rajawali Press.

Kusumaatmadja Mochtar dan Shidarta Arief. 2000. *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*. Bandung. PT. Alumni.

Hasan Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta. Gaung Persada Press Group.

Prayogo Presly. 2020. *Hukum Perbankan Indonesia*. Manado. Unsrat Press.

Marzuki Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta. Kencana.

Bako Roni Sautama Hotman. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Deposito*. Bandung. PT. Citra Aditya.

Sembiring Sentosa. 2012. *Hukum Perbankan*. Bandung. Mandar Maju.

Soekanto Soerjono & Mamudji Sri. 2011. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. Rajawali Pers.

Ali Zainuddin. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.

Jurnal

Ngiu Sutrisno Fernando, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menuurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, *LexPrivatum*, Vol.III/No.1/Jan-Mar/2015

Fajrillah, Lusiah, Sosialisasi Manajemen Menabung Dana Pensiun dan Tips Mungumpulkan Uang Untuk Pensiun, Vol.1 No. 1, *Jurnal Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2021

Widodo Luana Pramesti, Apriani Rani, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Hilangnya Dana di Bank Karina Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia Vol. 8 No. 6 Tahun 2021

Tiffany, Mutiara, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan / Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank', *FH UNISBA*, XIII (2012), 244-64

Wulandari Fenny, Braviaji Ervianto, Fahmi Irfan, Songgirin Amin, Hananto V. Andri, Hak Nasabah Perbankan Dalam Konteks Perlindungan Konsumen Vol.1 No.1 Tahun 2022

Wiguna Kadek Doni, Dananjaya Nyoman Satyayudha, Pertanggungjawaban Bank Atas Kerugian Nasabah Yang Menggunakan Electronic Banking, *Fakults Hukum, Universitas Udayana* Vol. 9 No. 12

Prastita Rizky Maharani, Peran OJK Dalam Pengembalian Dana Nasabah Bank Yang

Hilang Dan Kesesuaiannya Dalam Prespektif Islam, Vol 1 September 2018

M.Zen Abdullah, Ibrahim, dan Hidayat Imam, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perlu Dilakukan Kebijakan Regulasi Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Di Bidang Perbankan, Vol XI No. 2, Jurnal Legalitas Edisi Desember 2019

Laia Yusmani, Lubis Rahmad Rifai, Silaban Rudolf, Perlindungan Hukum Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Universitas Darma Agung Medan, Vol 4 No. 2 Tahun 2022

Asmara Yuda, Perlindungan Hukum Atas Hilangnya Dana Nasabah Di Rekening Bank Menurut Hukum Positif Di Indonesia, Vol. 2 No. 1 Jurnal Sains Global Indonesia Edisi Januari 2021

Putra Gede Ngurah Ganesha Giri, Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Error System (Studi Kasus Pada Bank Mandiri), Vol. 3 No. 2 Jurnal Analisis Hukum, September 2020

Pamuji Reza Aditya, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming, Vol. 3 No. 1 Januari 2018

Sutiono Gentur Cahyo, Rahman Irham, Ananfa Erisa Delaria, Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan, Fakultas Hukum, Universitas Kediri, Vol. 5 No. 1 Januari 2022

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan OJK Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Internet/Website

OJK, "Pengertian dan fungsi ojk" <http://www.ojk.go.id/id/pages/faq-otoritas-jasa-keuangan> diakses pada tanggal 27 Februari 2023

Universitas Andalas, "Konsumen di sektor jasa keuangan" <http://scholar.unand.ac.id> diakses pada tanggal 28 Februari 2023

Politeknik Negeri Jember, "Undang-Undang Pensiun Pegawai" <https://kepegawaian.polije.ac.id/undang-undang--uu--tentang-pensiun-pegawai-dan-pensiun-duda-janda-pegawai> diakses pada tanggal 28 Februari 2023

R. Anggaraini, "Pengertian Perbankan" <https://eprintsperbanas.ac.id> diakses pada tanggal 1 Maret 2023

Perbanas, "Bank, Fungsi, dan Jenis Bank" <http://eprints.perbanas.ac.id> diakses pada 2 Maret 2023

KBBIO Online, "Nasabah" <https://kbbi.kemdikbud.go.id/nasabah> diakses pada tanggal 2 Maret 2023

UMP Palembang, "Nasabah Bank" <http://repository.uin-palembang.ac.id> diakses pada tanggal 2 Maret 2023

KBBIO Online, "Pensiun" <https://kbbi.web.id/pensiun> diakses pada tanggal 3 Maret 2023

Rivka Rotua Natasya, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah" <https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/> diakses pada tanggal 25 Juni 2023

Fahrudin Ramli, "Tabungan Pensiun" <https://sulbar.tri-bunnews.com/2022/11/11/tabungan-pensiunan-al-malik-pababari-di-bank-sulselbar-sejak-tahun-2000-an-jadi-nol-rupiah> diakses pada 23 Juni 2023

Meilan Evelin Cantika, "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah" https://file.hukum.uns.ac.id/data/qrcode/pengehasan_surat/2020-08/20200805-T2UGJW_asli.pdf diakses pada tanggal 25 Juni 2023

Megan Nicole, "Pengertian Konsumen" <https://lydac.oatox.blogspot.com/2018/06/pengertian-konsumen-menurut-para-ahli.html?m=1> diakses pada tanggal 4 Juli 2023

Ratna Johan, "Hukum Perlindungan Konsumen" <http://slideplayer.info/slide/13889043/> diakses pada tanggal 9 Juli 2023

Al Seenazha, "Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah" <https://repository.uir.ac.id> diakses pada tanggal 9 Juli 2023

Universitas Islam Indonesia, "Tanggung Jawab Bank" <https://dspace.uui.ac.id> diakses pada tanggal 10 Juli 2023

E. Siti Kodariah A, "Tanggung Jawab Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Kelalaian Melaorkan Pelunasan Kredit Kepada Bank Indonesia" <https://pustaka.unpad.ac.id> diakses pada tanggal 24 Juli 2023

Muhammad Zikri R, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Terjadi Tindak Pidana Dibiidang Perbankan" <https://lontar.ui.ac.id> diakses pada tanggal 25 Juli 2023