



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
SELAKU KONSUMEN SEHUBUNGAN DENGAN
PELAKSANAAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE
PADA BANK DI INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Hukum**

**Nama : Silva Fajar G
NPM : 0706175685**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER HUKUM
HUKUM EKONOMI
JAKARTA
JANUARI 2010**

UNIVERSITAS INDONESIA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri
dan semua sumber yang baik dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Silva Fajar G

NPM : 0706175685

Tanda Tangan :



Tanggal : 06 Januari 2010

UNIVERSITAS INDONESIA

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Silva Fajar Gautama
NPM : 0706175685
Program Studi : Magister Hukum
Judul Tesis : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Selaku Konsumen
Sehubungan Dengan Pelaksanaan Good Corporate Governance
Pada Bank di Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum , Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Inosentius Samsul, S.H, MH (.....)

Penguji : Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H, M.H (.....)

Penguji : Dr. Zulkarnain Sitompul, S.H, L.LM (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Januari 2010

UNIVERSITAS INDONESIA

KATA PENGANTAR / UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum Jurusan Hukum Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Dr. Inosentius Samsul, SH, MH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini ;
- 2) Kedua orang tua saya beserta seluruh keluarga yang telah banyak membantu saya di dalam penulisan tesis ini ;
- 3) PT. Bank Ekonomi Raharja, Tbk, tempat saya bekerja dan rekan-rekan Divisi Hukum dan Kredit yang telah memberikan saya bantuan , ijin dan Dispensasi kepada saya dalam penyusunan Tesis ini ;
- 4) Sahabat dan teman-teman Magister Hukum Kelas B tahun 2007 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini ;
- 5) Sahabat saya di Bogor yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu .

Jakarta, 6 Januari 2010

Penulis

UNIVERSITAS INDONESIA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silva Fajar Gautama

NPM : 0706175685

Program Studi : Magister Hukum.

Fakultas : Hukum.

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Selaku Konsumen Sehubungan Dengan Pelaksanaan Good Corporate Governance Pada Bank di Indonesia.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 6 Januari 2010

Yang Menyatakan ,



(Silva F.G)

UNIVERSITAS INDONESIA

ABSTRAK

Nama : Silva Fajar Gautama

Program Studi : Magister Hukum.

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Selaku Konsumen Sehubungan Dengan Pelaksanaan Good Corporate Governance Pada Bank Di Indonesia.

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen sehubungan dengan pelaksanaan *Good Corporate Governance* Pada Bank Di Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian hukum normative. Hasil penelitian menyarankan bahwa Bank selaku pelaku usaha harus secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip yang terkandung di dalam *Good Corporate Governance* yaitu keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), Independent (*independency*), kewajaran (*fairness*), dalam kegiatan operasionalnya dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada, baik itu ketentuan dalam bidang perbankan maupun ketentuan-ketentuan lainnya, khususnya dalam hal ini ketentuan yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen sehingga diharapkan apabila suatu Bank dapat dikelola dengan tata kelola perusahaan yang baik, maka Bank tersebut dapat menghasilkan produk dan jasa yang baik dimana nantinya hal tersebut akan semakin meningkatkan kepercayaan konsumen kepada Bank.

Kata Kunci :

Nasabah, *Good Corporate Governance* , Perlindungan Konsumen

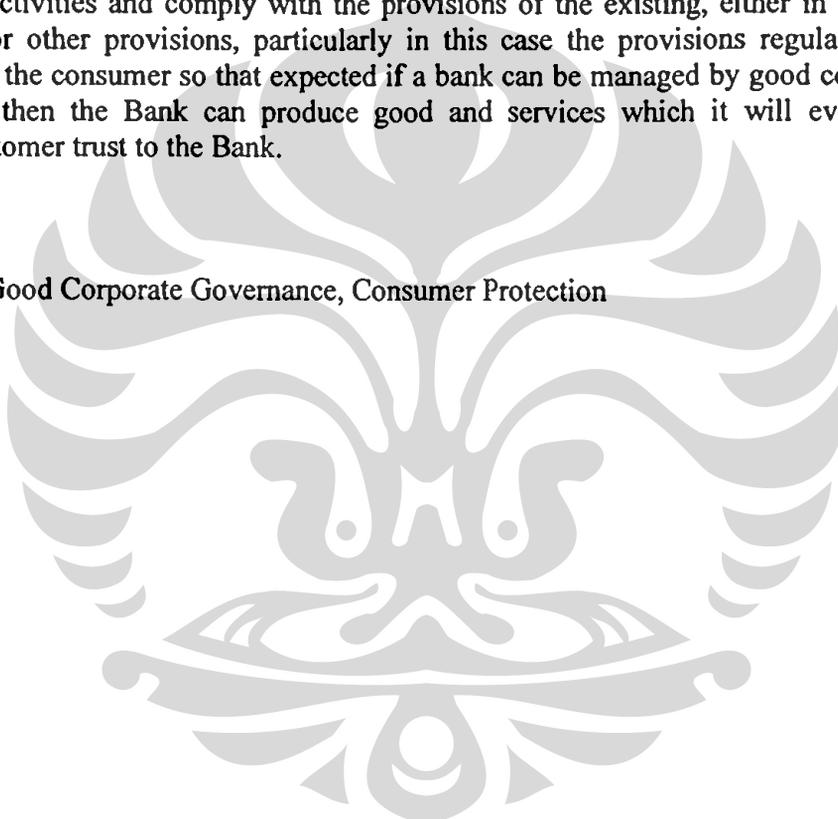
UNIVERSITAS INDONESIA

ABSTRACT

Name : Silva Fajar Gautama
Study Program: Magister of Law.
Title : Consumer Legal Protection As the Implementation of Good Corporate Governance on Bank in Indonesia.

This thesis discusses the legal protection of clients as consumers in connection with the implementation of Good Corporate Governance on Bank in Indonesia. This research is normative legal research. The results suggest that the Bank's business as consistently make the implementation of the principles contained in the Good Corporate Governance such as transparency, accountability, responsibility, independency, fairness, in operational activities and comply with the provisions of the existing, either in banking regulations or other provisions, particularly in this case the provisions regulating the protection of the consumer so that expected if a bank can be managed by good corporate governance, then the Bank can produce good and services which it will eventually increase Customer trust to the Bank.

Keywords:
Customers, Good Corporate Governance, Consumer Protection



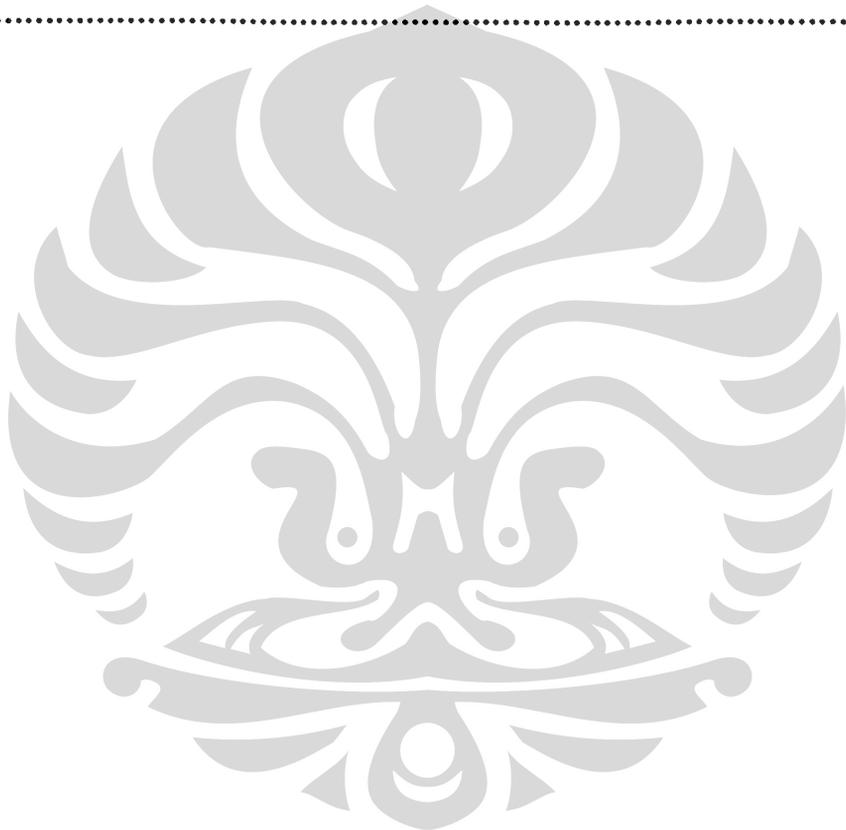
UNIVERSITAS INDONESIA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Metode Penelitian.....	15
1.6 Kerangka Pemikiran.....	16
1.6.1 Kerangka Teoritis.....	16
1.6.2 Kerangka Konseptual.....	18
1.7 Sistematika Penulisan.....	19
2. PERLINDUNGAN NASABAH SELAKU KONSUMEN DI INDONESIA.....	21
2.1 Nasabah selaku Konsunen Konsumen.....	21
2.1.1 Hak Nasabah selaku Konsumen.....	24
2.2 Bank sebagai pelaku usaha.....	33
2.3 Hubungan antara Nasabah dengan Bank.....	37
3. GAMBARAN UMUM TENTANG <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i>.....	42
3.1 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	42
3.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	46
3.3 Manfaat Penerapan Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	49

UNIVERSITAS INDONESIA

4. IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA BANK.....	51
4.1 Latar belakang implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Pada Bank	51
4.2 Arsitektur Perbankan Indonesia.....	64
4.3 Prinsip-Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> pada Bank.....	68
4.4 Tujuan Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada Bank.....	76
4.5 Perlindungan Nasabah selaku Konsumen sehubungan dengan penerapan prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> Pada Bank.....	76
5. PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
BIBLIOGRAFI.....	87



UNIVERSITAS INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di dalam dunia usaha, bank mempunyai peranan yang amat penting di dalam membantu kegiatan ekonomi, hampir semua transaksi kegiatan ekonomi dilakukan melalui Bank. Sektor perbankan di dalam bidang perekonomian suatu Negara mempunyai peranan di dalam pembangunan, hal ini dikarenakan bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial Intermediary Institution*) yaitu sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat di dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Di samping itu Bank juga menjadi agen kepercayaan (*agen of trust*) dikaitkan dengan adanya prinsip pengelolaan bank yaitu prinsip kepercayaan (*Fiduciary Principle*), dimana hubungan hukum yang tercipta antara masyarakat sebagai konsumen dengan dunia perbankan adalah merupakan *fiduciary relation* (hubungan kepercayaan) dimana bank sebagai penerima dari *Fiduciary* memiliki *duty of fiduciary*.¹

Berdasarkan pengertian dari pasal 1 huruf 2 dari Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan maka yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak Berdasarkan UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, fungsi dari suatu Bank adalah sebagai penghimpun dana penyalur dana masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan simpanan² adalah

¹ Yunus Husein, *Rahasia Bank Versus Kepentingan Umum*, (Jakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003), Hlm.119 .

² Indonesia, Undang-Undang Perbankan, UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, LN No.182 tahun 1998, TLN No.3790, Ps 1 butir 5 .

dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro , deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dimana definisi tersebut menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat kepada Bank untuk menjaga dan mengelola simpanannya.

Jenis bank dapat dibagi atas bank umum dan Bank Peerkreditan Rakyat , dimana bank umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu. Usaha bank umum dapat meliputi antara lain³ :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro , deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/ atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d. Membeli menjual, atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 1. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 2. Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 3. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 4. Sertifikat bank Indonesia.

³ Indonesia, Undang-Undang Perbankan , UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998 , LN No.182 tahun 1998, TLN No.3790 , Ps 6 .

5. Obligasi.
 6. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 7. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1(satu) tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- f. Memindahkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat , sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk , cek atau sarana lainnya.
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga .
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- Sedangkan bagi Bank Perkreditan Rakyat, maka usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi⁴ :
- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/ atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
 - b. Memberikan kredit.
 - c. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
 - d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI) deposito berjangka , Sertifikat Deposito , dan atau tabungan pada bank lain.

⁴ Indonesia, Undang-Undang Perbankan , UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998 , LN No.182 tahun 1998, TLN No.3790 , Ps 13 .

Di dalam hubungan yang terjalin diantara bank dengan nasabah yang didasarkan oleh adanya prinsip kepercayaan, di dalam praktek seringkali timbul permasalahan sehingga terjadi suatu sengketa di antara bank dan nasabahnya tersebut. Hal ini bisa terjadi dengan adanya keluhan yang datang dari nasabah terhadap bank yang bersangkutan. Keluhan itu bisa terjadi karena nasabah merasa dirugikan, khususnya secara financial. Menanggapi keluhan yang disampaikan oleh nasabah baik melalui surat tertulis yang ditujukan kepada bank yang bersangkutan atau secara lisan, ada bank yang secara aktif menanggapi dengan baik, akan tetapi ada pula yang cenderung mengabaikannya. Dengan semakin berlarut-larutnya masalah atau sengketa yang terjadi di antara bank dengan nasabahnya, maka hal ini akan berdampak tidak baik terhadap reputasi dari bank tersebut dan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan akibat dirugikannya hak-hak nasabah.

Nasabah bank adalah konsumen dari bank yang bersangkutan selaku pelaku usaha, dimana yang dimaksud dengan konsumen⁵, adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian mengenai konsumen dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, dimana selain konsumen akhir terdapat lagi suatu istilah konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Di Amerika Serikat pengertian konsumen meliputi "korban produk yang cacat" yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai, sedangkan di Eropa, pengertian Konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi Negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah adalah pihak yang

⁵ Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 tahun 1999, Ps 1 butir 2 (2).

menderita kerugian, (Karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri. Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat “ tidak untuk diperdagangkan ” yang menunjukkan sebagai “ konsumen akhir ” (*end customer*) dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*)⁶

Bank di dalam hubungannya dengan nasabah selaku konsumen, adalah termasuk pelaku usaha. Dimana pelaku usaha adalah⁷ setiap orang perseroan atau badan usaha , baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatann usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha di dalam pengertian ini adalah perusahaan , korporasi, BUMN koperasi, importir , pedagang, distributor dan lain-lain.

Nasabah selaku konsumen, mempunyai hak-hak antara lain sebagai berikut⁸ :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan , dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar , jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen* , (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008) Hlm.7.

⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* , UU No.8 tahun 1999, Ps 1 butir 3 (3) .

⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* , UU No.8 tahun 1999, Ps 4 .

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, maka yang dimaksud dengan nasabah dibedakan atas nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan⁹ adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan sedangkan yang dimaksud dengan nasabah debitur¹⁰ adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank menjadi sesuatu hal yang penting Karena apabila terjadi permasalahan antara pihak bank dengan nasabah, maka posisi nasabah seringkali berada di dalam posisi yang lebih lemah. Berkaitan dengan layanan yang diberikan bank kepada masyarakat, maka banyak sekali dibuat perjanjian-perjanjian antara pihak bank dengan nasabah, dimana di dalam perjanjian itu terdapat klausula-klausula atau ketentuan-ketentuan yang secara “ sepihak “ telah dipersiapkan oleh pihak bank yang hal itu menempatkan nasabah sebagai pihak yang “ kalah “, karena nasabah dihadapkan pada posisi dimana dia harus menerima ketentuan tersebut sebab nasabah tersebut membutuhkan dana yang notabene dipunyai bank sebagai pihak yang memberikan dana. Bank sebagai pihak yang mempunyai dana akan mempunyai “ kekuatan “ untuk “ memimpin “ di dalam suatu perundingan tentang suatu perjanjian, . Berdasarkan ketentuan dari pasal 1320 KUH Perdata, maka syarat dari sahnya suatu perjanjian adalah :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

⁹ Indonesia, Undang-Undang Perbankan , UU No.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, LN No.182 tahun 1998, TLN No.4357 , Ps 17 .

¹⁰ Indonesia, Undang-Undang Perbankan , UU No.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, LN No.182 tahun 1998, TLN No.4357 , Ps 18 .

3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu¹¹

Berdasarkan syarat dari adanya suatu perjanjian tersebut, khususnya pada syarat adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya, hal itu terasa kurang sesuai bagi para nasabah bank hal ini disebabkan oleh karena memang benar pihak nasabah telah menyetujui adanya suatu perjanjian yang dibuktikan dengan adanya tanda tangan dari nasabah tersebut, akan tetapi pihak bank melakukan itu dengan keadaan “terpaksa” mengingat pihak nasabah membutuhkan dana dan pihak bank sebagai pemilik dana mempunyai “kekuatan” di dalam menentukan isi dari perjanjian tersebut. Sehubungan dengan klausula baku yang terdapat di dalam perjanjian antara pihak bank dan nasabah selaku konsumen, maka Di dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 18 diatur 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.

¹¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta : Intermasa, 2004) Hlm.17.

- d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan tindakan secara 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 perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h) Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Pada pasal 18 ayat 2 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan dari pasal 18 ayat 1 dan 2 tersebut, maka klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum. Dan berdasarkan ketentuan pasal 18 ayat 4, maka pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen tersebut.

Selain dinyatakan batal demi hukum, maka sesuai dengan ketentuan pasal 62 ayat 1 maka diatur sebagai berikut :

Universitas Indonesia

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 , pasal 9, pasal 10 , pasal 13 ayat (2), pasal 15 ,, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e ayat (2), dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000 (dua miliar) rupiah.

Persoalan di antara pihak bank dengan nasabah tidak terbatas pada klausula baku yang terdapat di dalam suatu perjanjian saja, banyak persoalan yang terjadi, seperti di dalam hal produk perbankan seperti kartu kredit dan pelayanan bank lainnya, berkaitan dengan hal tersebut, maka guna meningkatkan kualitas pelayanan dari bank tersebut, dikenal suatu prinsip yaitu *Good Corporate Governance* dimana pada dasarnya *Good Corporate Governance* adalah suatu prinsip untuk dapat mengelola perusahaan dengan baik yang nantinya akan meningkatkan kinerja dari perusahaan yang bersangkutan. Di dalam penerapan prinsip *Good Corporate Governance*, diperlukan peranan pemerintah di dalam hal untuk membuat peraturan yang dapat menunjang penerapan dari prinsip *Good Corporate Governance* tersebut, akan tetapi peranan dari pemerintah tersebut juga harus didukung oleh dunia usaha di dalam melaksanakan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah tersebut sebagai suatu pedoman di dalam pelaksanaan kegiatan usaha. Di dalam dunia perbankan, maka bank sebagai suatu perusahaan juga mempunyai peranan yang penting di dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance* tersebut guna meningkatkan kinerja dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya sehingga nasabah bank sebagai pengguna produk dan jasa dari bank tersebut juga turut menikmati dari kualitas pelayanan dari produk dan jasa yang dihasilkan oleh pihak bank tersebut, Bank Indonesia sebagai pihak pengatur dalam dunia perbankan di Indonesia sejak tahun 2004 melalui program Arsitektur Perbankan Indonesia mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai yaitu :

1. Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan.

2. Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional.
3. Menciptakan industry perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko.
4. Menciptakan *Good Corporate Governance* dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional.
5. Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung terciptanya industry perbankan yang sehat.
6. Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.

Selain hal tersebut, maka terdapat enam pilar program API yang terkait satu sama lainnya yaitu :

1. Pilar 1 yaitu struktur Perbankan yang sehat.
2. Pilar 2 yaitu sistem Pengaturan yang efektif.
3. Pilar 3 yaitu sistem pengawasan yang independen dan aktif
4. Pilar 4 yaitu Industri Perbankan yang kuat.
5. Pilar 5 yaitu Infrastruktur Pendukung yang Mencukupi.
6. Pilar 6 yaitu Perlindungan Konsumen.

Di dalam hal perlindungan konsumen, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan beberapa macam peraturan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah bank selaku konsumen yaitu :

1. Dalam hal pengaduan nasabah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
2. Dalam hal Lembaga Mediasi Perbankan diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.8/6/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan.

3. Dalam hal transparansi informasi produk, diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Di dalam penerapan *Good Corporate Governance* tersebut terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan agar hal tersebut dapat dijalankan dengan baik sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas yang ada, prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah :

1. Prinsip transparansi atau keterbukaan, dimana di dalam prinsip ini terdapat adanya suatu keterbukaan di dalam proses pengambilan suatu kebijakan di dalam perusahaan , selain itu adanya informasi yang jelas dan dapat dengan mudah diakses bagi para pihak yang berkepentingan, informasi tersebut antara lain, informasi mengenai kepemilikan saham, susunan pengurus perusahaan, visi dan misi perusahaan, dll. Dengan adanya prinsip keterbukaan ini , tidak mengurangi hak perusahaan untuk menyimpan rahasia perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
2. Prinsip akuntabilitas, dimana di dalam prinsip tersebut pengelolaan perusahaan harus dilakukan dengan baik, dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di dalam visi dan misi dari perusahaan serta strategi di dalam menjalankan perusahaan tersebut, tentunya dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.
3. Prinsip pertanggungjawaban , di dalam prinsip ini setiap tindakan pengelolaan dari suatu perusahaan harus mematuhi dari setiap ketentuan yang berlaku. Sehingga dengan dipatuhinya ketentuan yang ada, maka setiap tindakan pengelolaan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik .
4. Prinsip Kemandirian, di dalam prinsip ini perusahaan dikelola secara professional tanpa adanya intervensi atau pengaruh dari pihak lain yang akan mengganggu jalannya dari perusahaan tersebut. Di dalam pengambilan suatu keputusan yang berkaitan dengan operasional atau

Universitas Indonesia

tidakkan pengelolaan dari perusahaan, maka pengambilan keputusan itu harus bebas dari segala benturan kepentingan yang adaserta bebas dari segala tekanan, sehingga keputusan yang diambil adalah suatu keputusan yang obyektif.

Penerapan *Good Corporate Governance* di dalam bidang perbankan dapat dilihat di dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/4/PBI/2006 yang mengatur tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum . Pada pasal 2 ayat 2 dari Peraturan Bank Indonesia tersebut diatur bahwa prinsip-prinsip dasar yang berkaitan dengan *Good Corporate Governance* ini harus diwujudkan dalam :

- a. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi .
- b. Kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite-komite dan satuan kerja yang mengerjakan fungsi pengendalian intern bank.
- c. Penerapan fungsi kepatuhan, auditor internal dan auditor eksternal.
- d. Penerapan manajemen resiko, termasuk sistem pengendalian intern.
- e. Penyediaan dana kepada pihak terkait dan penyediaan dana besar.
- f. Rencana strategis bank.
- g. Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan bank.

Dengan adanya Peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Pelaksanaan *Good Corporate Governance* tersebut, maka diharapkan bank yang ada di Indonesia dapat melakukan tata kelola perusahaan dengan baik sehingga meningkatkan kualitas dari produk maupun jasa yang dihasilkan sehingga hal ini dapat meminimalkann kemungkinan adanya permasalahan yang timbul antara nasabah bank selaku konsumen dengan bank selaku pelaku usaha dan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di Bank, sehingga mengingat pentingnya hal tersebut, maka merupakan hal yang penting untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Perlindungan**

Hukum Terhadap Nasabah Selaku Konsumen Sehubungan Dengan Pelaksanaan Good Corporate Governance Pada Bank di Indonesia.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaturan mengenai Perlindungan Nasabah Bank selaku Konsumen berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia ?.
2. Bagaimana pengertian mengenai *Good Corporate Governance* dan prinsip-prinsip yang mendasarinya ?.
3. Bagaimana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* pada Bank di Indonesia dan kaitannya dengan perlindungan Nasabah selaku Konsumen pada Bank ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan sebagaimana telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaturan terhadap perlindungan nasabah Bank selaku konsumen dan hak konsumen khususnya konsumen pada Bank berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia .
2. Untuk menganalisis bagaimana pengetahuan mengenai *Good Corporate Governance* dan prinsip-prinsip yang mendasarinya.
3. Untuk menganalisis bagaimana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* pada Bank di Indonesia dan kaitannya dengan perlindungan nasabah selaku konsumen Perbankan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan-bahan hukum yang ada, khususnya dalam mata kuliah hukum perlindungan konsumen dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya terkait dengan perlindungan konsumen , prinsip *Good Corporate Governance* dan implementasi prinsip tersebut pada bank di Indonesia.

2. Manfaat Praktis :

- a. Untuk memberikan penjelasan mengenai perlindungan konsumen berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia.
- b. Untuk memberikan penjelasan mengenai pengertian dari *Good Corporate Governance* dan prinsip-prinsip yang mendasarinya.
- c. Untuk memberikan penjelasan mengenai bagaimana implementasi prinsip *Good Corporate Governance* pada Bank di Indonesiadan kaitannya dengan perlindungan konsumen.
- d. Bagi masyarakat pada umumnya, dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai hak-haknya sebagai nasabah suatu bank dan perlindungan yang diperoleh sebagai nasabah, khususnya berkaitan dengan pelaksanaan *Good Corporate Governance* tersebut.

1.5 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut

:

1.5.1 Tipe Penelitian.

Tipe penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan menganalisis berbagai bahan/referensi hukum, baik yang bersifat primer, sekunder maupun tersier.¹²

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Sumber Data.

Bahan-bahan hukum yang akan dipergunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini, dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) bagian, yaitu .¹³

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang berupa peraturan perundang-undangan dan atau produk-produk hukum lainnya yang mengatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian ini, seperti salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan .
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan isinya tidak mengikat, berupa penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya buku,

¹² Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 1985), hal.14.

¹³ Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet 3, (Jakarta : UI Press, 1986), hal.52.

majalah, makalah dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian serta pendapat para pakar hukum.

3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang sifatnya sebagai pelengkap dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan lain-lain

b. Cara dan alat Pengumpulan Data.

Data yang ada diperoleh dengan metode Kepustakaan, dalam hal ini, dilakukan dengan mengambil acuan dari buku – buku, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topic pembahasan. Metode Kepustakaan ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh pengetahuan dari teori yang ada sehubungan pokok permasalahan yang akan dibahas.

c. Analisis Data

Dari data dan informasi yang telah terkumpul, akan dilakukan penyesuaian dengan topik pembahasan dari penelitian yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen. Kemudian data ini diolah secara kualitatif, yaitu menjabarkan dengan kata-kata sehingga merupakan uraian kalimat yang dapat dimengerti, dipahami dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹⁴

1.6. KERANGKA PEMIKIRAN

1.6.1. Kerangka Teoritis.

Di dalam hubungan antara nasabah bank selaku konsumen dengan Bank selaku pelaku usaha, terdapat beberapa peraturan yang dibuat dengan tujuan untuk

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hal.32.

memastikan bahwa hubungan antara nasabah bank dengan bank dapat berjalan dengan baik. Selain itu dengan adanya peraturan itu sendiri dapat memastikan bahwa hak-hak para pihak dan kewajiban-kewajiban yang ada dapat dipenuhi dengan baik. Menurut Lawrence M Friedman, bahwa terdapat komponen-komponen yang berpengaruh di dalam suatu sistem hukum yang ada, komponen-komponen tersebut adalah :

- a. Struktur (*structure*)
- b. Substansi (*substance*)
- c. Budaya hukum (*Legal Culture*)

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka ketiga komponen tersebut saling berkaitan, apabila suatu peraturan sudah dibuat dengan baik, maka peraturan tersebut akan berjalan dengan baik dan efektif apabila di dalam penerapannya didukung dengan adanya sarana yang baik, aparat penegak hukum serta lembaga hukum yang baik dan berkompeten. Selain itu dengan adanya budaya hukum yang baik maka penerapan peraturan yang ada akan dapat berjalan secara maksimal. Di dalam hubungannya dengan penerapan *Good Corporate Governance* pada bank di Indonesia, hal itu tidak akan berjalan dengan baik dan efektif apabila tidak didukung oleh adanya suatu lembaga dan aparat hukum yang baik dan kompeten di dalam menangani masalah yang ada di dalam bidang perbankan khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada bank, terlebih apabila terjadi suatu sengketa antara nasabah bank selaku konsumen dengan bank selaku pelaku usaha. Di samping itu dengan adanya budaya hukum yang baik, maka hal tersebut akan meminimalkan resiko yang ada sehingga nasabah bank selaku konsumen dapat lebih mengerti apa yang menjadi haknya dan mengetahui langkah atau mekanisme apa yang diambil apabila terjadi suatu permasalahan di antara nasabah bank selaku konsumen dengan bank selaku pelaku usaha.

1.6.2 Kerangka Konseptual.

Di Dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa istilah dan untuk menghindari kesimpangsiuran definisi maka istilah-istilah tersebut mencakup antara lain :

1. Nasabah Bank selaku konsumen, mempunyai beberapa pengertian, yaitu antara lain :
 - a. Nasabah adalah¹⁵ pihak yang menggunakan jasa bank.
 - b. Nasabah adalah¹⁶ pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

Sedangkan pengertian konsumen sendiri adalah¹⁷ setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan

2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak, hal ini sesuai dengan apa yang diatur di dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, dimana dalam hal ini Bank termasuk dari Pelaku Usaha yaitu¹⁸ setiap orang perseroan

¹⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan*, UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 1 butir (16).

¹⁶ Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, PBI No.7/6/PBI/2005, Ps.1 butir (3).

¹⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps 1 butir (2).

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps 1 butir (3).

atau badan usaha , baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

3. *Good Corporate Governance* adalah suatu tata kelola bank yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (transperancy), akuntabilitas (accountability), pertanggungjawaaban (responsibility), independensi (independency), dan kewajaran (fairness), hal ini sesuai dengan apa yang diatur di dalam pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum dan telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.8/14/PBI/2006.

1.7. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan tesis ini akan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II PERLINDUNGAN NASABAH SELAKU KONSUMEN DI INDONESIA.

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian dari nasabah Bank selaku Konsumen, hak dari nasabah bank, dasar hukum yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen di Indonesia.

BAB III. GAMBARAN UMUM TENTANG *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian , prinsip-prinsip dan manfaat dari penerapan *Good Corporate Governance*.

BAB IV IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA BANK DI INDONESIA.

Dalam bab ini akan dibahas mengenai implementasi prinsip *Good Corporate Governance* pada bank di Indonesia, apakah telah sesuai dengan peraturan yang ada khususnya peraturan yang terkait dengan sektor perbankan, dan mengenai perlindungan konsumen perbankan pada umumnya dikaitkan dengan implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Bank di Indonesia.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

PERLINDUNGAN NASABAH SELAKU KONSUMEN DI INDONESIA

2.1 NASABAH SELAKU KONSUMEN.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank (Pasal 1 angka 16 UU No.10 tahun 1998), dimana dalam hal ini terdapat pengertian nasabah penyimpan dan nasabah Debitur . Nasabah penyimpan sebagaimana diatur di dalam pasal 1 angka 17 UU No.10 tahun 1998 adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, sedangkan nasabah Debitur sebagaimana diatur di dalam pasal 1 angka 18 UU No.10 tahun 1998 adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan

Pengertian Konsumen menurut UU No.8 tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri , keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Unsur-unsur definisi konsumen : ¹⁹

a. Setiap orang

Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta :, Grafindo, 2000), Hlm.4-9.

b. Pemakai.

Sesuai dengan bunyi penjelasan pasal 1 angka (2) UUPK, kata “ pemakai ” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir , dimana bunyi dari pasal 1 angka 2 UUPK tersebut adalah :

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan .

c. Barang dan/atau jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam pasal 1 angka 4 mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak , baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen sedangkan di dalam pasal 1 angka 5 Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh Konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat.

Barang dan / atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, Keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri ,keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain.

- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Di dalam UU Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah konsumen akhir.

Dalam hal ini terdapat beberapa pembatasan tentang pengertian konsumen, yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²⁰

Bagi Konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu dari pasar industri atau pasar Produsen. Sedangkan Konsumen akhir , barang atau jasa itu adalah barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (Produk Konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen , dan terdiri dari barang-barang atau jasa yang umumnya digunakan dalam rumah tangga masyarakat.

Bagi konsumen antara yang sebenarnya adalah pengusaha / pelaku usaha , kepentingan mereka dalam menjalankan suatu usaha atau profesi mereka tidak “terganggu ” oleh perbuatan-perbuatan persaingan yang tidak wajar , perbuatan

²⁰ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media , 2001), Hlm.13.

penguasaan pasar secara monopoli atau oligopoly dan yang sejenis dengan itu. Mereka memerlukan kaidah-kaidah hukum yang mencegah perbuatan-perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai praktek bisnis yang menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara-cara yang tidak wajar. Bagi konsumen akhir (selanjutnya disebut sebagai konsumen), mereka memerlukan produk konsumen (barang dan/jasa konsumen) yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu yang diperlukan adalah kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur dan bertanggung jawab, karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya serta strategi pasar apa yang dijalankan untuk mendistribusikannya, maka diperlukan kaidah hukum yang dapat melindungi. Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pengusaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan²¹

2.1.1 HAK NASABAH SELAKU KONSUMEN

Hak nasabah selaku konsumen sebagaimana diatur di dalam pasal 4 UU No.8 tahun 1999, adalah sebagai berikut :

- a. **Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,**

Di dalam dunia perbankan, masyarakat yang menggunakan jasa layanan perbankan berhak atas kenyamanan di dalam menggunakan jasa dan produk yang dihasilkan oleh pihak Bank, sehingga mereka dapat terbantu di dalam aktifitas keseharian yang dilakukan dengan adanya jasa dan produk yang dihasilkan oleh pihak Bank tersebut. Jasa yang dihasilkan oleh Pihak Bank, misalnya dengan adanya jasa pembayaran tagihan telepon maupun tagihan listrik yang bisa dilakukan melalui Bank, dengan

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), hlm.92.

adanya layanan tersebut maka bagi masyarakat pengguna jasa bank tersebut tidak perlu untuk datang sendiri ke kantor Telkom atau PLN tetapi pembayaran atas biaya telepon maupun listrik tersebut dapat dilakukan dengan cara memotong saldo nasabah yang tersimpan di Bank atau datang ke Locket-loket yang telah tersedia di Bank untuk melakukan pembayaran telepon maupun listrik, sehingga hal ini akan memudahkan bagi masyarakat pengguna jasa Bank.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.**

Dalam hal ini, Konsumen Bank berhak untuk memilih produk maupun jasa perbankan apa yang akan digunakan, tanpa adanya tekanan apapun juga dari Pihak Bank untuk memilih produk atau jasa tertentu selain itu kualitas dari produk maupun jasa perbankan tersebut harus sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh Pihak Bank kepada Konsumen.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.**

Konsumen Bank berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk dan / atau jasa yang dihasilkan oleh pihak Bank. Dimana sebelum memilih produk maupun jasa yang akan digunakan, pegawai Bank harus memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya kepada Konsumen, sehingga konsumen dapat mengerti maupun memahami sebelum mulai menggunakan produk maupun jasa yang dihasilkan oleh Pihak Bank.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.**

Konsumen Bank berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya terkait dengan pemanfaatan jasa maupun produk yang dihasilkan oleh Pihak Bank, dalam hal ini peranan dari Customer Service dari Pihak Bank

menjadi penting untuk menanggapi dengan baik setiap keluhan yang datang dari konsumen untuk diteruskan kepada bagian-bagian yang terkait guna mendapatkan jalan keluar yang paling baik dan memuaskan bagi kedua belah pihak, baik pihak Konsumen maupun pihak Bank.

e. Hak Untuk Mendapatkan Advokasi Perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Di dalam hal terjadi sengketa antara pihak bank selaku pelaku usaha dan nasabah selaku konsumen ,maka ketentuan pasal 45 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur sebagai berikut :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa . Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur di dalam undang-undang.

4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001 telah membentuk 10 (sepuluh) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 10 (sepuluh) kota yaitu : Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Surabaya, Kota Yogyakarta, Kota Malang, dan Kota Makassar²²

Gambaran umum dari praktek penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa adalah sederhana dalam arti langsung menunjuk pada pasal-pasal dalam undang-undang perlindungan konsumen atau undang-undang sektoral lain. Di samping itu cara penyelesaian pun bervariasi antara arbitrase, mediasi, perdamaian dan konsiliasi²³

Untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan, pasal 46 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, mengatur sebagai berikut :

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action.

²² Samsul Inosentius. *Perlindungan Konsumen. Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta ; Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004), hlm 202.

²³ *Ibid*, , hlm 203.

Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat , yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat , atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
 3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

Berkaitan dengan hubungan antara pihak bank selaku pelaku usaha dan pihak nasabah selaku konsumen, apabila terjadi sengketa antara pihak nasabah selaku konsumen dengan pihak bank selaku pelaku usaha, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan beberapa ketentuan yang mengatur mengenai hal tersebut yaitu dengan adanya PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Di dalam PBI No.7/7/PBI/2005, pasal 1 angka 4 diatur bahwa yang dimaksud dengan pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena

kesalahan atau kelalaian bank. Sehubungan dengan hal tersebut maka sesuai dengan pasal 2 PBI No.7/7/PBI/2005 diatur sebagai berikut :

1. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah.
2. Untuk menyelesaikan pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi :
 - a. Penerimaan pengaduan.
 - b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan dan
 - c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Dimana berdasarkan pasal 3 diatur bahwa Direksi Bank bertanggung jawab atas pelaksanaan dan prosedur sebagaimana yang diatur dalam pasal 2 PBI No.7/7/PBI/2005 tersebut.

Di dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No.7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005, antara lain diatur sebagai berikut;

1. 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 bentuk lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
2. Setiap nasabah , termasuk *walk in customer* memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

Di dalam pasal 10 PBI No.7/7/PBI/2005 diatur 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, yaitu :

- a. Kantor bank yang menerima pengaduan 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-dikumen bank.
- c. Terdapat hal-hal lain yangberada diluar kendali bank , seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Adapun selain hal tersebut , maka Bank Indonesia juga mengatur penyelesaian sengketa melalui cara mediasi, dimana mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yangmelibatkan mediator untuk membantu para pihak yangbersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Pengaturan mengenai mediasi tersebut diatur di dalam PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Berdasarkan pasal 3 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, diatur sebagai berikut :

1. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi Perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2007.
3. Dalam pelaksanaan tugasnya Lembaga Mediasi perbankan Independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.

4. Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan pasal 7 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan diatur bahwa penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau perwakilan nasabah, adapun syarat untuk mengajukan penyelesaian sengketa tersebut, berdasarkan pasal 8 diatur sebagai berikut :

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank.
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan Penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pengaduan yang disampaikan Bank kepada nasabah.

Di dalam pasal 9 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan diatur bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate) yang memuat :

- a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa.

- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dimana Bank wajib untuk mengikuti dan menaati perjanjian mediasi yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank.

Dengan adanya berbagai peraturan baik yang berasal dari UU Perlindungan Konsumen dan yang berasal dari Bank Indonesia maka diharapkan nasabah selaku konsumen dapat lebih terlindungi.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.**

Konsumen Bank berhak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan terkait dengan penggunaan produk maupun layanan jasa yang digunakan oleh konsumen, pembinaan tersebut dapat dilakukan antara lain dengan cara membuat buku petunjuk cara pemakaian produk yang dihasilkan oleh Bank dan menjelaskannya kepada konsumen, dan sebagainya

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.**

Konsumen Bank berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif tanpa adanya pembedaan-pembedaan baik itu secara status sosial, suku, ras maupun agama yang dianut oleh konsumen.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/ dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.**

Apabila nasabah Bank selaku Konsumen mengalami suatu kerugian terkait dengan jasa maupun produk yang digunakan oleh nasabah tersebut atau produk maupun jasa tersebut tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara Pihak Bank dengan konsumen, maka nasabah selaku

konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi dari Pihak Bank atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

- i. **Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.**

2.2 BANK SELAKU PELAKU USAHA

Pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha , baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usahadalam berbagai bidang ekonomi²⁴. Pelaku usaha yang termasuk di dalam pengertian ini adalah perusahaan , korporasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, importer, pedagang, Distributor dan lain-lain.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang / diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi

²⁴ . Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* , UU No.8 tahun 1999, Ps 1 butir (3) .

konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²⁵

Di dalam dunia Perbankan maka yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah pihak Bank dimana Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan /atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak.²⁶

Menurut jenisnya, bank terdiri dari :

- a. Bank umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat²⁷

Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan/ atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran²⁸ sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran²⁹

²⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2004), Hlm 54-55.

²⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 1 butir (2).

²⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 5.

²⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 1 butir (3).

²⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 1 butir (4).

Adapun usaha bank umum meliputi :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro , deposito berjangka , sertifikat deposito, tabungan, dan /atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d. Membeli, menjual, atau menjamin atas resiko sendiri, maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 1. Surat-surat wesel termasuk wesek yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud ;
 2. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud ;
 3. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 4. Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 5. Obligasi.
 6. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 7. Instrument surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri , maupun untuk kepentingan nasabah.

- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat , sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- g. Menerima pembayaran dari tagian atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k. Membeli melalui pelelangan agunan, baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank , dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang , usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- m. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.³⁰
- n. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³¹

³⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 6 butir (4).

³¹ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan* , UU No. 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998, pasal 6.

Bank memiliki peranan yang amat penting di dalam bidang perekonomian , adapun bank juga mempunyai beberapa karakteristik , yaitu :

- bank sebagai lembaga kepercayaan untuk menyimpan dari masyarakat , bank mempunyai peranan khusus dalam penciptaan uang dan mekanisme sistem pembayaran dalam perekonomian . Keberadaan perbankan memungkinkan berbagai transaksi keuangan dan ekonomi dapat berlangsung lebih cepat , aman dan efisien.
- Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan , perbankan berperan khusus di dalam memobilisasi simpanan masyarakat untuk disalurkan dalam bentuk kredit dan pembiayaan lain kepada dunia usaha.
- Bank sebagai lembaga penanaman aset financial , bank memiliki peranan penting dalam mengembangkan pasar keuangan , terutama pasar domestik dan valuta asing .

Berkaitan dengan hal tersebut, maka bank mempunyai peranan yang penting dimana bank dalam melaksanakan kegiatannya, menarik dana secara langsung dari masyarakat yang disimpan dalam bentuk tabungan atau simpanan jenis lainnya dan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya.

2.3 Hubungan Antara Nasabah dengan Bank

Dalam hubungan antara nasabah dengan Bank, maka terdapat beberapa jenis nasabah dimana nasabah adalah³² pihak yang menggunakan jasa bank selain itu nasabah terbagi atas nasabah penyimpan dan nasabah Debitur. Nasabah penyimpan adalah³³ nasabah yang menempatkan dananya di dalam Bank dalam bentuk Simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah

³² Indonesia, *Undang-Undang Perbankan, UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998* , pasal 1 butir (16).

³³ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan, UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998* , pasal 1 butir (17).

yang bersangkutan sedangkan Nasabah Debitur adalah ³⁴nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan Perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau tertulis.³⁵

Berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara, maka untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

1. Sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya.

Sepakat dalam hal ini dapat dilihat dengan ditandatanganinya perjanjian antara Bank selaku pelaku usaha dengan Nasabah Bank selaku Konsumen.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian.

Cakap dalam hal ini baik pihak Bank selaku pelaku usaha dan nasabah bank selaku konsumen, adalah pihak yang kompeten di dalam melakukan perbuatan hukum sehingga perjanjian tersebut dapat berlaku secara sah dan mengikat kedua belah pihak.

3. Mengenai suatu hal tertentu.

Perjanjian yang dibuat antara Bank selaku pelaku usaha dengan nasabah selaku konsumen harus menyangkut mengenai hal-hal tertentu

³⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan, UU No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998* , pasal 1 butir (18).

³⁵ Subekti. *Hukum Perjanjian*,(Jakarta: Intermasa, 2004), Hlm.1

seperti misalnya, perjanjian kredit antara Bank sebagai Kreditur dan Nasabah sebagai Debitur.

4. Suatu sebab yang halal

Perjanjian yang dibuat antara Bank selaku pelaku usaha dengan nasabah selaku konsumen tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.³⁶

Dalam hal hal syarat obyektif, kalau syarat itu tidak terpenuhi, perjanjian itu batal demi hukum, artinya: dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum, adalah gagal. Dengan demikian maka tiada dasar untuk saling menuntut di depan hakim. Dalam suatu hal syarat subyektif, jika syarat itu tidak terpenuhi, perjanjiannya bukan batal demi hukum, tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan itu, adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan sepakatnya (perijinannya) secara tidak bebas.³⁷

Suatu perjanjian yang dibuat secara sah, berdasarkan Pasal 1338 (1) KUH Perdata, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya, dari perjanjian yang ada tersebut maka menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuatnya dimana dalam hal ini hak dan kewajiban bagi Bank

³⁶ Ibid, Hlm.17

³⁷ Ibid, Hlm.20.

sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen yaitu antara lain sebagai berikut :³⁸

1. Kewajiban Bank.

- a. Menjamin kerahasiaan, identitas nasabah beserta dengan dana yang disimpan pada bank kecuali kalau peraturan perundang-undangan menentukan lain.
- b. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian.
- d. Mengganti kedudukan debitur dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajiban kepada pihak ketiga.
- e. Melakukan pembayaran kepada Eksportir dalam hal digunakan fasilitas *Letter of Credit (L/C)* sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.
- f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di Bank.
- g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.

2. Hak Bank

- a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi pembayaran yang telah disepakati bersama.
- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikannya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.

³⁸ Santosa Sembiring, Hukum Perbankan, (Bandung, CV. Mandar Maju, 2000), Hlm.63

- d. **Putusan rekenig nasional (klausul ini hanya cukup ditemui dalam praktek).**
- e. **Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, credit card , dalam hal penutupan rekening.**

3. Kewajiban Nasabah

- a. **Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh Bank sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.**
- b. **Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh pihak bank.**
- c. **Menyetor dana awal yang ditentukan oleh Bank . Dalam hal ini dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan.**
- d. **Membayar provisi yang ditentukan oleh Bank.**
- e. **Menyerahkan buku cek atau giro bilyet tabungan.**

4. Hak Nasabah

- a. **Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh Bank seperti fasilitas.**
- b. **Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui Bank.**
- c. **Menuntut Bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.**
- d. **Mendapatkan sisa uang hasil pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak terbayar.**

BAB III

GAMBARAN UMUM

TENTANG

GOOD CORPORATE GOVERNANCE

3.1 Pengertian *Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholder*. Konsep *Good Corporate Governance* di Indonesia dapat diartikan sebagai konsep pengelolaan perusahaan yang baik. Ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, Pertama Pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar (akurat) dan tepat pada waktunya. Kedua kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu dan transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan dan *stakeholder*³⁹

Beberapa pengertian dari *Good Corporate Governance* adalah :

1. Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) merupakan struktur yang oleh *stakeholder*, pemegang saham, komisaris dan manajer, menyusun tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan dan mengawasi kinerja. Hal tersebut dikemukakan oleh Calbury Committee (2003), *A set of rules that define a a relationship between shareholders, managers, creditors the*

³⁹ Ridwan Khairandy dan Camelia Malik, *Good Corporate Governance Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam perspektif Hukum*, (Total Media, Yogyakarta, 2007), Hal.2

*Government, employees, and other internal and external stakeholder in respect to their and responsibilities.*⁴⁰

2. *Good Corporate Governance* adalah merupakan suatu sistem pengelolaan perusahaan yang mencerminkan hubungan yang sinergi antara manajemen dan pemegang saham , kreditor, pemerintah,supplier dan stakeholder lainnya ⁴¹
3. *Good Corporate Governance* adalah suatu tata kelola Bank yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*).⁴²
4. Konsep pedoman tentang komisariss Independen yang disusun oleh Task Force Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance*, mendefinisikan *GCG* sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan guna memberikan nilai tambah pada perusahaan secara berkesinambungan dalam jangka panjang bagi pemegang saham dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* , berlandaskan peraturan perundangan dan norma yang berlaku⁴³.
5. *GCG* dapat pula didefinisikan sebagai suatu kerangka yang mengatur hubungan internal antar organ yang ada di dalam suatu perusahaan.*GCG* juga sekaligus mengatur hubungan organ-organ internal dengan pihak eksternal yang mempunyai hubungan dengan perusahaan, dimana pengaturan terhadap pola hubungan ini akan

⁴⁰ Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan dan Jasa Keuangan Lainnya*,(Alfabeta , Bandung, 2008), Hlm 35.

⁴¹ Ridwan Khairandy, Camelia Malik, *Good Corporate Governance , Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum*,(Total Media, Yogyakarta,2007), Hlm.60.

⁴² Peraturan Bank Indonesia No.8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum, pasal 1 ayat 6.

⁴³ Ridwan Khairandy, Camelia Malik, *Good Corporate Governance , Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum*,(Total Media, Yogyakarta,2007), Hlm.72

menciptakan suatu perusahaan yang transparan, fair, *responsible* dan mempunyai akuntabilitas⁴⁴

6. Definisi *GCG* menurut OECD dan *World Bank* adalah sistem penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi pasar yang efisien, menghindari salah alokasi dana investasi yang minim, mencegah korupsi di sektor politik maupun administratif, mematuhi disiplin anggaran, menciptakan *legal* dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan⁴⁵

Adapun pengertian dari *Stakeholders* merupakan setiap pihak yang memiliki kepentingan dengan kinerja perusahaan. Secara teoritis *stakeholder* dapat dibagi menjadi dua, yaitu⁴⁶

- a. *Primary Stakeholder*, yaitu para pemegang saham, investor, karyawan dan manajer, supplier, rekanan bisnis, dan masyarakat.
- b. *Secondary Stakeholder*, yaitu pemerintah, institusi bisnis, kelompok sosial kemasyarakatan, akademisi, dan pesaing.

Sehubungan dengan pelaksanaan *GCG*, pemerintah juga makin menyadari perlunya penerapan *good governance* di sektor public, mengingat pelaksanaan *GCG* di dunia usaha tidak mungkin dapat diwujudkan tanpa adanya *good Public governance* dan partisipasi masyarakat. Dengan latar belakang perkembangan tersebut, maka pada bulan November 2004, Pemerintah dengan Keputusan Menko Bidang Perekonomian Nomor : KEP/49/M.EKON/11/2004 telah menyetujui pembentukan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yang

⁴⁴ Hasnati, *Peranan Komite Audit dalam Organ Perseroan Terbatas dalam Kerangka Good Corporate Governance*, (FH UII Press, Yogyakarta, 2004) Hlm.56.

⁴⁵ Ridwan Khairandy, Camelia Malik, *Good Corporate Governance, Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum*, (Total Media, Yogyakarta, 2007), Hlm.73

⁴⁶ Indra Surya dan Ivan Yustivandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak istimewa Demi Kelangsungan Usaha*, diterbitkan atas kerjasama dengan Lembaga Kajian Pasar Modal dan Keuangan (LKPMK) DAN Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Kencana. Jakarta, 2006, hlm.67.

terdiri dari Sub Komite Publik dan Sub Komite Korporasi. Dengan telah dibentuknya KNKG, maka keputusan Menko Ekuin Nomor : KEP.31/M.EKUIIN/06/2000 yang juga mencabut keputusan No.KEP.10/M.EKUIIN/08/1999 tentang pembentukan KNKCG dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pedoman Umum *Good Corporate Governance* Indonesia untuk selanjutnya disebut pedoman *GCG* merupakan acuan bagi perusahaan untuk melaksanakan *GCG* dalam rangka :

- a. Mendorong tercapainya kesinambungan perusahaan melalui pengelolaan yang didasarkan pada asas transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan.
- b. Mendorong pemberdayaan fungsi dan kemandirian masing-masing organ perusahaan, yaitu Dewan Komisaris, Direksi dan Rapat Umum Pemegang Saham.
- c. Mendorong Pemegang Saham, anggota Dewan Komisaris, dan Anggota Direksi agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakannya dilandasi oleh Nilai Moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan Perundang-undangan.
- d. Mendorong timbulnya kesadaran dan tanggung jawab Sosial Perusahaan terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan.
- e. Mengoptimalkan nilai perusahaan bagi pemegang saham dengan tetap memperhatikan kepentingan pemegang saham lainnya.
- f. Meningkatkan daya saing perusahaan secara nasional maupun internasional, sehingga meningkatkan kepercayaan pasar yang dapat

mendorong arus investasi dan pertumbuhan ekonomi nasional yang berkesinambungan.⁴⁷

Good Corporate Governance diperlukan untuk mendorong terciptanya pasar yang efisien, transparan dan konsisten dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu penerapan *GCG* perlu didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu Negara dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha. Prinsip-prinsip dasar yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pilar adalah :

1. Negara dan perangkatnya menciptakan peraturan perundang-undangan yang melaksanakan menunjang iklim usaha yang sehat, efisien dan transparan, melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (consistent law enforcement).
2. Dunia usaha sebagai pelaku pasar menerapkan *GCG* sebagai pedoman dasar pelaksanaan Usaha.
3. Masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha serta pihak yang terkena dampak dari keberadaan perusahaan, menunjukkan kepedulian dan melakukan kontrol sosial (social control) secara obyektif dan bertanggung jawab.⁴⁸

3.2 Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Di dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dapat dilihat dari prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OECD (*Organization For Economic Corporation and Development*). Prinsip-prinsip OECD yang berkaitan dengan *GCG* mencakup 5 (lima) bidang utama yaitu hak-hak pemegang saham (*The*

⁴⁷ Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance pada Badan Usaha dan Jasa Keuangan Lainnya*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hlm 90.

⁴⁸ Ibid, Hal.91.

Rights of Shareholders) dan perlindungannya, perlakuan yang adil bagi seluruh pemegang saham (*The Equitable treatment of Shareholders*), peranan stakeholders dalam corporate Governance (*The Role of Stakeholders in Corporate Governance* , pengungkapan dan transparansi (*disclosure and Transparency*), dan tanggung jawab Direksi dan Komisaris(*The Responsibility of the Board*) terhadap perusahaan, pemegang saham dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Secara ringkas prinsip-prinsip pokok *corporate Governance* yang perlu diperhatikan untuk terselenggaranya praktek GCG adalah keadilan (*Fairness*), transparansi (*transparency*) , akuntabilitas (*accountanbility*) dan Responsibilitas (*Responsibility*)⁴⁹, dan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Keadilan (*Fairness*)

Prinsip-prinsip *OECD* memuat secara luas konsep keadilan dengan dua prinsip terpisah. Prinsip pertama menyatakan “Kerangka pengelolaan harus melindungi hak-hak pemegang saham “. Secara umum, prinsip ini mengakui adanya hak hak kepemilikan dari pemegang saham. Para pemegang saham tersebut memiliki hak untuk mengikutsertakan kepentingan mereka dalam perusahaan tersebut. Prinsip kedua menyatakan bahwa “ Kerangka Pengelolaan Perusahaan harus dapat memastikan perlakuan yang setara bagi para pemegang saham termasuk pemegang saham minoritas dan asing. Semua pemegang saham memiliki kesempatan untuk memperoleh ganti rugi atas pelanggaran hak-hak mereka ”.Prinsip kedua ini mengandung makna bahwa hukum harus melindungi hak pemegang saham minoritas dari penggunaan aset yan tidak sesuai dan transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Saham Mayoritas⁵⁰

⁴⁹ Ridwan Khairandy, Camelia Malik, *Good Corporate Governance , Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum*, Total Media, Yogyakarta,2007, Hlm.74.

⁵⁰ *Ibid*, Hal.74-75.

2. Transparansi atau keterbukaan (*Transparency*)

Prinsip ini mewajibkan adanya suatu keterbukaan (*disclosure*) terhadap informasi-informasi materil dan relevan bagi para pemegang saham yang tepat waktu, jelas dan akurat serta dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengambilan keputusan, efisiensi waktu dan biaya pengelolaan perseroan, dan kepemilikan Perseroan. Fungsi Prinsip keterbukaan ini adalah melindungi dari penipuan (*fraud*)⁵¹, dengan pemberian informasi berdasarkan prinsip keterbukaan ini, maka dapat diantisipasi terjadinya kemungkinan pemegang saham, investor atau *stakeholder* tidak memperoleh informasi atau fakta material yang ada⁵²

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Prinsip akuntabilitas menyatakan bahwa Kerangka Pengelolaan Perusahaan harus memastikan pedoman strategis suatu Perusahaan, pengawasan efektif, atas pengelolaan Dewan Pertanggungjawaban kepada Perusahaan dan Para Pemegang Saham. Prinsip ini berimplikasi pada kewajiban hukum para Direksi, yakni disyaratkan untuk menjalin hubungan yang berbasis kepercayaan dengan pemegang saham dan perusahaan. Direksi tidak boleh memiliki kepentingan pribadi dalam mengambil keputusan dan bertindak secara aktif, baik dan berdasarkan pada informasi yang diperoleh secara menyeluruh. Prinsip akuntabilitas juga terdiri dari aspek yang menegaskan bahwa ada jaminan dihormatinya segala hak para *Stakeholder* untuk mendapatkan ganti rugi yang efektif atas pelanggaran hak-hak mereka, dibukanya mekanisme pengembangan prestasi bagi pihak *stakeholder* yang berkepentingan dan adanya akses bagi semua pihak untuk informasi yang relevan⁵³

⁵¹ Bismar Nasution, Prinsip Keterbukaan dalam Good Corporate Governance, dalam Jurnal Hukum Bisnis, Volume 22 No.6 tahun 2003, Hal.7.

⁵² Ibid, Hal.6

⁵³ Ridwan Khalrandy, Camelia Malik, Good Corporate Governance, Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum, Total Media, Yogyakarta, 2007, hal 82-83

4. **Responsibilitas (Responsibility)**

Prinsip **Responsibilitas** mencakup hal-hal yang yang terkait dengan pemenuhan kewajiban sosial perusahaan sebagai bagian dari masyarakat. Perusahaan dalam memenuhi pertanggungjawabannya kepada para pemegang saham dan Stakeholders harus sesuai dengan hukum dan perundan-undangan yang berlaku.⁵⁴

3.3 **Manfaat Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance*.**

Penerapan Prinsip *GCG* dalam dunia usaha saat ini, merupakan suatu tuntutan agar perusahaan-perusahaan tersebut dapat tetap eksis dalam persaingan Global. Penerapan *GCG* dalam suatu

perusahaan sendiri mempunyai tujuan-tujuan strategis. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut :⁵⁵

1. Untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan nilai perusahaan;
2. Untuk dapat mengelola sumber daya dan risiko secara lebih efektif dan efisien.
3. Untuk dapat meningkatkan disiplin dan tanggung jawabdari organ perusahaan demi menjaga kepentingan para *shareholders* dan *stakeholders* perusahaan ;
4. Untuk meningkatkan kontribusi perusahaan (khususnya perusahaan – perusahaan terhadap perekonomian nasional ;
5. Meningkatkan investasi Nasional ; dan
6. Mensukseskan program privatisasi perusahaan-perusahaan pemerintah.

Masalah Aspek hukum merupakan hal yang penting dalam penerapan *GCG*, terutama di Indonesia. Perusahaan yang dikelola dengan baik adalah perusahaan

⁵⁴ Ibid, Hal.84

⁵⁵ Munir Fuady, *Perlindungan Pemegang Saham Minoritas*, CV Utomo, Bandung, 2005, hal.52

yang memiliki *Strategic Plan* jangka panjang dan untuk itu perlu memperhatikan kepentingan berbagai pihak yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung, internal maupun eksternal. Dengan adanya *Corporate Governance*, maka Pengelolaan Perusahaan harus memenuhi standar usaha dan memenuhi prinsip-prinsip manajemen sebagaimana harusnya berjalan pada sebuah perusahaan.⁵⁶



⁵⁶,Ibid Hal.57

BAB IV

IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA BANK

4.1 LATAR BELAKANG IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA BANK

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Pasal 1 butir 2 UU Perbankan). Dalam Undang-Undang didefinisikan istilah perbankan sebagai segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan , kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Pasal1 butir 1 UU Perbankan). Bentuk hukum dari Bank di Indonesia dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi atau Perusahaan Daerah (Pasal 21 UU Perbankan).

Dari definisi diatas terlihat bahwa sektor perbankan, merupakan sektor yang sangat strategis sebagai lembaga penghimpun dana masyarakat dan juga sekaligus gerbang investasi, sehingga posisinya sangat penting bagi perekonomian nasional.

Sesuai dengan fungsinya, sektor Perbankan mempunyai karakter khusus bila dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi lainnya, karakteristik yang membedakan sektor perbankan dengan sektor ekonomi lainnya antara lain adalah :

- a. Sebagai lembaga Intermediasi di bidang keuangan, bank merupakan lembaga yang dalam menjalankan usahanya:
 - 1) Menghadapi berbagai macam risiko usaha, baik risiko hukum, risiko kredit, risiko likuiditas, risiko operasional, dan lain sebagainya.
 - 2) Kegagalan kegiatan perbankan mempunyai pengaruh luas terhadap sektor ekonomi lainnya, baik makro maupun mikro.

- 3) Sebagai Industri jasa, Bank harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya.
- b. Mengingat karakteristik pada butir a) diatas, maka sektor Perbankan menjadi sektor yang *highly regulated* , Dalam Pengertian ini :
- 1) Perbankan mempunyai lembaga otoritas Perbankan yang secara khusus melakukan pengawasan dan pembinaan dengan cakupan yang sangat luas, mulai dari pendirian, pengawasan operasional hingga penutupan operasi Bank, untuk Indonesia otoritas ini dilaksanakan oleh Bank Sentral yaitu : Bank Indonesia.
 - 2) Terdapat Lembaga Internasional yang secara terus menerus mengkaji prinsip-prinsip kehati-hatian dan pengawasan terhadap perbankan. Lembaga tersebut adalah *Bank for International Settlement (BIS)* yang berkedudukan di Basel dan mempunyai *Committee* yang terkenal dengan *Basel Committee on Banking Supervision*.
 - 3) Pengaturan-pengaturan untuk sektor Perbankan yang dikeluarkan Bank Indonesia bersifat mengikat bagi Bank di Indonesia, sedangkan yang dikeluarkan oleh BIS lebih merupakan rekomendasi yang masih harus diadopsi oleh masing-masing Bank Sentral yang menjadi anggotanya.
 - 4) Selain peraturan dan regulasi yang diterbitkan oleh otoritas Perbankan, Bank secara internal juga harus memiliki aturan-aturan tertulis untuk semua kegiatan yang dilakukannya berupa kebijakan, manual dan pengaturan kewenangan.
- c. Etika dan kehati-hatian merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu Bank. Oleh karena itu disamping ketentuan-ketentuan formal, terdapat kebiasaan – kebiasaan yang sering disebut kebiasaan – kebiasaan perbankan yang sehat (*best practices*) seperti misalnya *Code of Conduct* (seperti

misalnya kode etik Bankir Indonesia), *Corporate Value, International General Accepted Accounting Principle (IGAAP)*.⁵⁷

Di dalam Dunia Perbankan , terdapat tiga dokumen yang dapat dijadikan acuan penerapan *GCG* pada Bank Umum , ketiga Dokumen tersebut adalah :

- a. “ *Enhancing Corporate Governance For Banking Organization* “ yang diterbitkan pertama kali tahun 1999 oleh Basel Committee on Banking Supervision, Bank For International Settlement, dan direvisi pada Bulan Februari 2006.
- b. “ Pedoman *Good Corporate Governance* Perbankan Indonesia yang diterbitkan oleh komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) pada Bulan februari 2004.
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 Jo. No.8/14/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum yang dikeluarkan pada tanggal 30 Januari dan 5 Januari 2006.⁵⁸

Perkembangan industri perbankan yang sangat pesat umumnya disertai dengan semakin kompleksnya kegiatan usaha bank yang mengakibatkan peningkatan risiko bank. *Good Corporate Governance (GCG)* pada industri perbankan menjadi lebih penting untuk saat ini dan di masa yang akan datang mengingat risiko dan tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan akan semakin meningkat.

Fokus utama kegiatan perbankan adalah menjaga kepercayaan masyarakat dan mencegah risiko-risiko yang mungkin terjadi. Risiko-risiko tersebut dalam, PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum. diuraikan menjadi 8 macam risiko, yaitu :

⁵⁷ Leo J susilo, Karlen Simarmata, *Good Corporate Governance Pada Bank, Tanggung Jawab Direksi dan Komisararis dalam melaksanakannya*, edisi Pertama, Penerbit PT. Hikayat Dunia, tahun 2007, Hal. 61-62

⁵⁸ Ibid, Hlm.76

1. Risiko kredit

Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan / atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank.⁵⁹

2. Risiko pasar

Risiko Pasar adalah Risiko pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivative , akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk Risiko perubahan harga *option*⁶⁰

3. Risiko likuiditas.

Risiko Likuiditas adalah Risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan tanpa mengganggu aktivitas dari kondisi keuangan Bank⁶¹

4. Risiko operasional

Risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.⁶²

5. Risiko Hukum

⁵⁹ Pasal 1 ayat 6 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶⁰ Pasal 1 ayat 7 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶¹ Pasal 1 ayat 8 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶² Pasal 1 ayat 9 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

Risiko Hukum adalah Risiko akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis.⁶³

6. Risiko reputasi.

Risiko reputasi adalah Risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negative terhadap Bank.⁶⁴

7. Risiko strategis

Risiko strategis adalah Risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.⁶⁵

Bank Indonesia memberikan batasan risiko strategis sebagai risiko yang antara lain disebabkan oleh adanya penetapan dan pelaksanaan strategi Bank yang tidak tepat, pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat atau kurang responsifnya bank terhadap perubahan eksternal. Kepada setiap Bank, Bank Indonesia mewajibkan :

- a. Adanya pengawasan aktif Komisaris dan Direksi.
- b. Ditetapkannya kebijakan , Prosedur dan Penetapan Limit.
- c. Dilakukannya proses Identifikasi , pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko strategis.
- d. Serta dilaksanakannya pengendalian risiko strategis.⁶⁶

⁶³ Pasal 1 ayat 11 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶⁴ Pasal 1 ayat 12 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶⁵ Pasal 1 ayat 13 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶⁶ Jimmy E. Elias. " Peranan Manajemen Risiko Strategik Dalam Mendukung Good Corporate Governance", dalam Jurnal Hukum Bisnis Vol.23 No.3(2004) Hlm.52.

8. Risiko kepatuhan

Risiko Kepatuhan adalah Risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.⁶⁷

Risiko-risiko tersebut diatas apabila tidak ditangani dengan baik , dapat mengakibatkan kegagalan operasi ataupun pelanggaran yang berupa kejahatan perbankan dan hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi semua pihak yang terkait dengan kegiatan operational Bank.

Menindaklanjuti kebijakan penerapan manajemen risiko, Bank Indonesia menetapkan Satu kebijakan yaitu : PBI No.6 /10/PBI/2004 tanggal 12 April 2004 serta SE BI No.6/23/DPNP/2004 tanggal 31 Mei 2004, keduanya tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum. Melalui SE dan PBI tersebut BI mewajibkan semua Bank untuk melakukan penilaian atas kesehatan bank. Enam aspek yang dinilai adalah : *Capital, Asset Quality, Management, Earning, Liquidity, dan Sensitivity To Market Risk* , dan disingkat sebagai *CAMELS*. Bagi BI kebijakan ini merupakan Sarana penetapan dan implementasi strategis Pengawasan Bank , sementara itu Bagi Bank, manfaat dari hasil penilaian ini adalah Bank dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dari operasional Bank sehingga dapat digunakan sebagai salah satu sarana dalam menetapkan strategi usaha di masa yang akan datang.⁶⁸

Kerangka kerja penerapan manajemen risiko bank disusun sekurang-kurangnya meliputi :⁶⁹

⁶⁷ Pasal 1 ayat 10 PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum

⁶⁸ Jimmy E. Elias. " Peranan Manajemen Risiko Strategik Dalam Mendukung Good Corporate Governance", dalam Jurnal Hukum Bisnis Vol.23 No.3(2004) Hlm.53.

⁶⁹ Ibid, Hlm.53

1. Penetapan faktor-faktor risiko terdiri atas komponen-komponen dan variable-variabel yang dapat menyebabkan perubahan kondisi yang dapat menimbulkan potensi kerugian bagi Bank. Faktor-faktor risiko bersifat unik bagi setiap jenis risiko yang wajib dikelola bank. Bank harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor risiko yang relevan dengan bisnisnya sehingga eksposur risiko bank dapat dikendalikan dalam batas-batas toleransi yang telah disepakati oleh manajemen bank.
2. Penyusunan dan penerapan proses manajemen risiko yang sistematis yaitu yang terdiri atas identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko. Proses ini harus melibatkan seluruh jajaran pejabat dan pekerja bank, dari manajemen puncak hingga petugas pelaksana. Penerapan manajemen risiko harus memastikan bahwa budaya risiko bank telah dikembangkan dengan memadai.
3. Penyusunan dan pelaporan Profil risiko melalui media sistem informasi manajemen risiko bank. Informasi yang disampaikan harus memenuhi kebutuhan para pengguna yang memiliki tingkat pengetahuan manajemen risiko yang beragam, sehingga harus disusun dalam berbagai tingkat teknikalitas. Profil risiko yang disampaikan kepada manajemen puncak biasanya disusun dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan cakupan detail yang bersifat *bank-wide*, sedangkan yang akan disampaikan pada manajer-manajer lini bisnis dapat disampaikan dalam bahasa yang lebih teknis dan terbatas pada bidang tugas masing-masing.

Kegunaan yang dapat diperoleh oleh Pihak Perbankan penerapan manajemen risiko yang baik adalah sebagai berikut ⁷⁰:

1. Penyempurnaan tata kelola Bank.

⁷⁰ Rudjito, "Kegunaan Penerapan *Risk Management* Untuk Perbankan", dalam Jurnal Hukum Bisnis Vol.23 No.3(2004) Hlm.18.

Proses manajemen risiko bank akan melibatkan semua komponen dalam organisasi Bank, mulai dari baris terdepan satuan kerja lini depan hingga para auditor dari satuan kerja audit intern. Penerapan manajemen risiko yang sistematis mempengaruhi pola kerja yang selama ini dijalankan oleh organisasi bank, sehingga setiap pejabat dan pekerja Bank tidak bisa lagi bersikap “bisnis as usual”, dengan demikian, salah satu program komunikasi yang paling awal dilaksanakan dalam penerapan manajemen risiko adalah program “risk awareness”.

Kesadaran terhadap risiko (*risk awareness*) merupakan modal utama dalam pengembangan budaya risiko (*risk culture*). Budaya risiko di kalangan pejabat dan pekerja Bank merupakan salah satu pilar yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan tata kelola Bank yang Baik.

2. Pemahaman yang lebih baik terhadap titik-titik rawan dalam value chain bisnis dalam pengelolaan laba dan rugi Bank.

Identifikasi Risiko, memungkinkan pihak Perbankan untuk mengetahui bagian-bagian kritis dalam *value chain* yang berpotensi menghambat pencapaian target kinerja yang telah ditentukan. Tugas manajemen Bank selanjutnya adalah menciptakan metode dan prosedur pengendalian risiko secara memadai sehingga dampak kerugian yang dialami menjadi semakin rendah. Artinya, hasil kinerja dapat membaik akibat penurunan jumlah kerugian yang harus dibentuk, penurunan biaya operasional dan penurunan biaya dana sebagai hasil tindakan pengamanan terhadap pencapaian kinerja bank yang diharapkan telah dilaksanakan secara memadai.

Kemampuan Bank dalam mengidentifikasi potensi eksposur risiko dapat digunakan untuk menyakinkan investor dan stakeholder lainnya bahwa manajemen Bank memiliki kompetensi dan sumber daya yang memadai dalam mengelola elemen-elemen yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi kinerja Bank.

3. Pemenuhan Regulasi.

Perbankan sebagai lembaga kepercayaan telah diatur secara ketat oleh otoritas jasa perbankan, sehingga sangat wajar jika manajemen Bank menetapkan kepatuhan terhadap regulasi sebagai salah satu focus operasional Bank. Penerapan manajemen risiko Bank juga dapat digunakan untuk memenuhi kewajiban kepatuhan dimaksud. Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa pengembangan manajemen risiko Bank jangan dilaksanakan secara terbatas pada pemenuhan persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Regulator.

4. Pengembangan Kompetensi SDM Bank. Perbankan merupakan salah satu komponen dalam kegiatan penyempurnaan tata kelola dalam sistem perbankan. Proses sistemisasi manajemen risiko bank memerlukan dedikasi dan kontribusi hampir dari semua komponen organisasi Bank. Konsekwensinya, untuk melancarkan koordinasi antar unit kerja yang terkait diperlukan peningkatan kompetensi dan suatu kesamaan bahasa di seluruh organisasi Bank.

Penerapan manajemen risiko perbankan merupakan inisiatif yang komprehensif di antaranya meliputi program komunikasi. Program Komunikasi meningkatkan kemampuan SDM, meningkatkan profesionalisme dan mengembangkan budaya kerja. Program ini akan membentuk kesamaan bahasa juga sangat dibutuhkan untuk memperlancar komunikasi antara manajemen Bank dengan investor dan *stakeholder* eksternal Bank.

5. Penyamaan *Level Playing Field* –Peningkatan Reputasi.

Mengingat perkembangan dan praktik manajemen risiko yang sistematis dimulai oleh perbankan di Negara-negara maju, penerapan praktik-praktik tersebut oleh Perbankan domestik merupakan salah satu upaya untuk menunjukkan bahwa kualitas dan kelengkapan tata kelola organisasi Bank domestik sejajar dengan perbankan internasional lainnya. Salah satu

Universitas Indonesia

keunggulan Bank-bank domestik dengan kualitas manajemen risiko yang hampir sejajar dengan bank-bank multinasional adalah peningkatan reputasi bisnis yang pada akhirnya biasanya memberikan akses ke pasar uang internasional yang lebih baik dengan biaya yang lebih kompetitif.

6. Pengembangan *Early Warning System*

Kerangka kerja manajemen risiko bank dikembangkan dengan memanfaatkan data dan informasi historis namun memiliki perspektif ke masa depan. Hal tersebut tercermin pada perancangan piranti-piranti pemantauan dan pelaporan risiko yang juga merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh manajemen Bank untuk memperkirakan eksposur risiko yang akan dihadapi Bank di masa datang.

Kemampuan untuk mendeteksi lebih dini gejala-gejala timbulnya risiko dalam operasional bisnis Bank sebenarnya bukan hal yang baru, namun penerapan manajemen risiko yang sistematis akan mampu menunjukkan keterkaitan antara variable-variabel penyebab kerugian yang selama ini diamati secara terpisah-pisah. Misalnya menjelaskan keterkaitan antara internal fraud di bidang operasional perkreditan saat ini dengan penurunan kualitas portofolio pinjaman Bank di masa datang.

7. Pengintegrasian Pengelolaan Risiko.

Aktivitas – aktivitas minimalisasi potensi kerugian telah lama menjadi fokus setiap unit bisnis Bank . Penerapan manajemen risiko yang sistematis, biasanya sejak awal dirancang untuk memastikan bahwa proses pengelolaan atas seluruh jenis risiko Bank dapat dilakukan secara terpadu. Proses manajemen risiko dimaksud akan memberikan informasi secara komprehensif tentang eksposur risiko inheren yang ada dan kualitas sistem pengendaliannya , baik untuk semua jenis risiko maupun secara aggregate.

8. Fasilitasi Proses Pengambilan Keputusan Yang Lebih Baik .

Proses pengelolaan risiko yang tradisional menyebabkan manajemen Bank sulit untuk memahami kondisi Bank secara lebih komprehensif, terutama informasi-informasi tentang kendala-kendala pencapaian target kinerja secara cepat dan tepat waktu. Peningkatan kecepatan dan dinamika bisnis perbankan yang cukup signifikan pada saat ini akibat fasilitas teknologi informasi menyebabkan kondisi informasi yang kurang memadai tersebut harus segera diperbaiki.

Pada dasarnya manajemen risiko yang sistematis memang disusun dengan tujuan untuk memberikan informasi dan masukan yang dapat meningkatkan kualitas keputusan manajemen Bank. Misalnya dalam penetapan suku bunga pinjaman bagi calon nasabah, manajemen Bank akan dapat memanfaatkan informasi mengenai kinerja portofolio pinjaman Bank, prakiraan kinerja kredit yang akan diberikan dengan melihat rating dari calon nasabah, kemampuan operasional perkreditan Bank, perkiraan pergerakan suku bunga dan kurs valuta asing, dan lain-lain.

9. Perencanaan Bisnis Bank Yang lebih Baik.

Kemampuan sistem informasi manajemen risiko Bank untuk memberikan perspektif masa depan tentang eksposur risiko inheren dan sistem pengendalian risiko yang dimiliki Bank merupakan sumber daya yang harus dimanfaatkan sebaik-baiknya dalam membuat perencanaan bisnis Bank. Bank tidak dapat terpaku pada angka-angka pencapaian dari setiap aktivitas bisnisnya di masa lalu tanpa memperhatikan tingkat eksposur risiko yang diambil oleh setiap unit bisnis selama periode anggaran yang bersangkutan.

Kemampuan manajemen risiko bank untuk mengidentifikasi kondisi tersebut harus dimanfaatkan secara optimal oleh para perencana bisnis Bank.

10. Mendukung Implementasi Risk Bisnis Audit.

Satuan Kerja Audit Intern perbankan mulai mengubah paradigma peran menjadi strategis *Business Partner*, diantaranya dengan cara memberikan rekomendasi-rekomendasi yang lebih bersifat strategis atas temuan-temuan audit yang dilaksanakan. Untuk merealisasikan peran tersebut, audit melaksanakan fungsinya dengan metode kerja yang dinamakan *risk based audit*, suatu pola kerja audit yang memfokuskan pada aktivitas-aktivitas bisnis bank yang memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan lainnya.

Manajemen risiko bank diharapkan dapat mendukung penerapan *risk based audit* dengan menyediakan hasil pemetaan risiko (*risk map*) dan profil risiko (*risk profile*) bank secara keseluruhan. Informasi tersebut akan dimanfaatkan oleh audit intern dalam pembuatan rencana audit yang bersifat *risk based*.

11. Peningkatan *Stakeholder value*

Penerapan manajemen risiko yang dilakukan sebuah bank telah banyak dimanfaatkan sebagai salah satu selling point untuk mendapatkan dana, baik yang berjangka menengah melalui penerbitan obligasi dan yang berjangka panjang melalui penerbitan subordinate debt dan penjualan saham (*Public Offering*, *right issues*, dan lain-lain). Selama ini upaya dimaksud cukup mendapat sambutan yang baik dari para calon investor baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Nilai perusahaan ini kemudian akan didistribusikan kepada semua stakeholder Bank secara fair sesuai ketentuan dan kesepakatan yang berlaku.

Adaapun di dalam penerapan manajemen risiko guna menunjang tata kelola perusahaan yang baik dalam bidang perbankan, juga ditemui adanya beberapa kendala seperti :⁷¹

1. Komitmen Manajemen dan Pekerja Bank.

Komitmen untuk menerapkan manajemen risiko Bank pertama kali harus ditunjukkan oleh manajemen puncak Bank. Komitmen serius dari manajemen puncak akan menentukan keberhasilan Bank dalam mengembangkan budaya risiko organisasi.

Komitmen yang berupa kesadaran dan kesamaan pengertian pentingnya manajemen risiko juga harus ditumbuhkembangkan di semua jajaran manajer dan pekerja Bank, sebagai bagian dari upaya meningkatkan budaya risiko dalam pelaksanaan operasional Bank.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Bank Yang Kompeten.

Dalam penerapan manajemen risiko pada umumnya, bank belum memiliki sumber daya manusia yang mampu memahami disiplin ilmu yang dibutuhkan dalam jumlah yang memadai sehingga pejabat dan pekerja yang ditugaskan untuk melakukan penyusunan dan penerapan kerangka kerja manajemen risiko bank harus dibekali dengan pendidikan dan pelatihan di bidang tersebut.

3. Dukungan Teknologi Informasi masih terbatas.

Teknologi Informasi mampu memberikan dukungan kepada sistem informasi manajemen risiko untuk mengelola informasi secara terstruktur, terintegrasi, dan mudah dipahami oleh manajemen sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dengan cepat, akurat dan tepat waktu.

⁷¹ *Ibid*, Hlm 21.

4. Struktur Organisasi Bank.

Perlu dilakukan restrukturisasi organisasi bank untuk memastikan bahwa dukungan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses dan pengembangan manajemen risiko terintegrasi dapat berlangsung secara efektif.

5. Metodologi yang masih dikembangkan dan Keterbatasan Data Historis.

Tingkat kesempurnaan metodologi pengukuran risiko untuk setiap jenis risiko masih berbeda-beda, yang paling maju adalah metode pengukuran risiko pasar, disusul pengukuran risiko kredit dan yang baru dikembangkan adalah pengukuran risiko operasional.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka penerapan manajemen risiko perbankan dapat berguna bagi kelangsungan usaha suatu Bank sehingga apabila Bank dapat dikelola dengan Baik maka akan menghasilkan produk yang baik sehingga hal tersebut memberikan keuntungan bagi nasabah selaku konsumen dalam memanfaatkan jasa layanan perbankan dalam aktivitas sehari-harinya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja bank, melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta nilai etika (*code of conduct*) yang berlaku secara umum dalam industri perbankan, bank wajib melaksanakan kegiatan usahanya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip *GCG*, dimana penerapan *GCG* akan makin memperkuat kondisi internal perbankan sesuai dengan Arsitektur Perbankan Indonesia (API).

4.2. Arsitektur Perbankan Indonesia

Arsitektur Perbankan Indonesia (API) merupakan suatu kerangka dasar sistem Perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan Perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. Arah kebijakan pengembangan Industri Perbankan di masa datang yang dirumuskan dalam API dilansdasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang

sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Berpijak dari adanya kebutuhan blue print perbankan nasional dan sebagai kelanjutan dari program restrukturisasi Perbankan yang sudah berjalan sejak tahun 1998, maka Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004 telah meluncurkan API sebagai suatu kerangka menyeluruh arah kebijakan pengembangan Industri Perbankan ke depan , Peluncuran API tersebut tidak terlepas pula dari upaya Pemerintah dan Bank Indonesia untuk membangun kembali perekonomian Indonesia melalui penerbitan buku putih Pemerintah sesuai dengan Inpres No.5 tahun 2003, dimana API menjadi salah satu program Utama dalam buku putih tersebut.⁷²

API terdiri dari 6 pilar , yaitu :⁷³

a. Struktur Perbankan

Program ini bertujuan untuk memperkuat permodalan bank umum (konvensional dan syariah) dalam rangka meningkatkan kemampuan Bank mengelola usaha maupun risiko, mengembangkan teknologi informasi maupun meningkatkan skala usahanya guna mendukung peningkatan kapasitas pertumbuhan kredit Perbankan . Implementasi program penguatan permodalan Bank dilaksanakan secara bertahap. Upaya peningkatan modal bank-bank tersebut dapat dilakukan dengan membuat business plan yang memuat target waktu, cara dan tahap pencapaian. Cara Pencapaiannya melalui :

- a) Penambahan modal baru baik dari Shareholder lama maupun investor baru.
- b) Merger dengan Bank (atau beberapa Bank) lain untuk mencapai persyaratan modal minimum baru.

⁷² Diambil dari <http://www.BI.go.id> pada tanggal 29 November 2009 pada pukul 04.35 WIB.

⁷³ Diambil dari <http://www.BI.go.id> pada tanggal 29 November 2009 pada pukul 04.39 WIB.

- c) Penerbitan Saham Baru atau secondary offering di pasar modal.
- d) Penerbitan Subordinated Loan.

Dalam waktu sepuluh sampai lima belas tahun ke depan program peningkatan permodalan tersebut diharapkan akan mengarah pada terciptanya struktur perbankan yang lebih optimal, yaitu terdapatnya :

- 2 sampai 3 bank yang mengarah kepada Bank Internasional dengan kapasitas dan kemampuan untuk beroperasi di wilayah internasional serta memiliki modal di atas Rp.50 Triliun;
- 3 sampai 5 Bank nasional yang memiliki cakupan usaha yang sangat luas dan beroperasi secara nasional serta memiliki modal antara Rp.10 Triliun sampai dengan Rp.50 Triliun.
- 30 sampai 50 Bank yang kegiatan usahanya terfokus pada segmen usaha tertentu sesuai dengan kapabilitas dan kompetensi masing-masing Bank. Bank – bank tersebut memiliki modal antara Rp.100 Miliar sampai dengan Rp.10 Triliun.
- Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank dengan kegiatan usaha terbatas yang memiliki modal di bawah Rp. 100 Miliar.

b. Pengaturan Perbankan.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengaturan serta memenuhi standar pengaturan yang mengacu pada International Best practices. Program tersebut dapat dicapai dengan penyempurnaan proses penyusunan kebijakan Perbankan serta penerapan 25 *Basel Core Principles for effective Banking Supervision*. Dari sisi proses penyusunan kebijakan Perbankan diharapkan dalam waktu 2(dua) tahun ke depan Bank Indonesia telah memiliki sistem Penyusunan kebijakan Perbankan yang efektif yang telah melibatkan pihak-pihak terkait dalam proses penyusunannya.

c. Pengawasan Perbankan

Program ini bertujuan untuk meningkatkan independensi dan efektivitas pengawasan perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini dicapai dengan peningkatan kompetensi pemeriksa Bank, peningkatan koordinasi antar Lembaga Pengawas, Pengembangan Pengawasan berbasis risiko, peningkatan efektivitas enforcement dan konsolidasi organisasi sektor perbankan di Bank Indonesia. Dalam jangka waktu dua tahun ke Depan diharapkan fungsi pengawasan Bank yang dilakukan Bank Indonesia akan lebih efektif dan sejajar dengan pengawasan yang dilakukan otoritas pengawas di Negara lain.

d. Manajemen Perbankan.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan *Good Corporate Governanance (GCG)*, kualitas manajemen risiko dan kemampuan operasional manajemen. Semakin tingginya standar *GCG* dengan didukung oleh kemampuan operasional (termasuk manajemen risiko) yang handal diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional Perbankan. Dalam waktu dua sampai lima tahun ke depan di harapkan kondisi Internal Perbankan nasional menjadi semakin kuat.

e. Infrastruktur Perbankan.

Program ini bertujuan untuk mengembangkan sarana pendukung operasional Perbankan yang efektif seperti Credit bureau, Lembaga pemeringkat kredit domestic, dan pengembangan skim penjaminan kredit. Pengembangan Kredit Bureau akan membantu perbankan dalam meningkatkan kualitas keputusan kreditnya. Penggunaan lembaga pemeringkat kredit dalam *publicity-traded debt* yang dimiliki Bank akan meningkatkan transparansi dan efektivitas manajemen keuangan Perbankan. Sedangkan pengembangan skim penjaminan kredit akan

Universitas Indonesia

meningkatkan akses kredit bagi masyarakat. Dalam waktu tiga tahun ke depan diharapkan akan tersedia infrastruktur pendukung Perbankan yang mencukupi.

f. Perlindungan Nasabah.

Program ini bertujuan untuk memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk Perbankan dan edukasi bagi Nasabah. Dalam waktu dua sampai lima tahun ke Depan diharapkan program-program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada sistem Perbankan.

Dalam hal ini, sebagaimana yang disebutkan pada butir D diatas, maka penerapan GCG merupakan bagian yang penting di dalam melakukan pengelolaan di dalam suatu Bank .

4.3 Prinsip – Prinsip *Good Corporate Governance* pada Bank

Bank adalah lembaga intermediasi yang dalam menjalankan kegiatan usahanya bergantung pada dana masyarakat dan kepercayaan baik dalam maupun di luar negeri. Dalam menjalankan kegiatan usaha tersebut Bank menghadapi berbagai resiko. Pelaksanaan *Good Corporate Governance (GCG)* sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat. *Good Corporate Governance* mengandung lima prinsip utama yaitu :

- a. Keterbukaan (*Transparency*).
- b. Akuntabilitas (*accountanbility*).
- c. Tanggung jawab (*Responsibility*).
- d. Independensi (*indenpenency*).
- e. Kewajaran (*fairness*).

Dalam hubungannya dalam dunia perbankan, prinsip-prinsip tersebut dapat diterangkan sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*Transparency*).

Bank harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh stakeholders sesuai dengan haknya. Informasi yang harus diungkapkan meliputi tapi tidak terbatas pada hal-hal yang bertalian dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, *cross shareholding*, pejabat eksekutif, pengelolaan resiko (*risk management*). Sistem pengawasan dan pengendalian intern, status kepatuhan, sistem dan pelaksanaan GCG serta kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi Bank. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh bank tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan rahasia Bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Kegiatan Bank harus tertulis dan dikomunikasikan kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dan yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut.

Bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia selaku otoritas pengawas perbankan di Indonesia dan mempublikasikan informasi keuangan serta informasi lainnya yang material dan berdampak signifikan pada kinerja perusahaan secara akurat dan tepat waktu. Di samping itu, para investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan.

Dengan keterbukaan informasi tersebut maka para *stakeholder* dapat menilai kinerja berikut mengetahui risiko yang mungkin terjadi dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Adanya informasi kinerja perusahaan yang diungkap secara akurat, tepat waktu, jelas, konsisten, dan dapat diperbandingkan, dapat menghasilkan efisiensi atau disiplin pasar. Selanjutnya, jika prinsip transparansi dilaksanakan dengan baik dan tepat,

Universitas Indonesia

akan dapat mencegah terjadinya benturan kepentingan (*conflict of interest*) berbagai pihak dalam perusahaan

Dalam hal ini perlindungan terhadap konsumen perbankan dapat dilihat dari hak konsumen perbankan untuk mendapatkan setiap informasi yang dibutuhkan, khususnya yang terkait dengan produk Perbankan, sehingga dengan mendapatkan informasi yang jelas, maka konsumen dapat mempunyai pilihan yang lebih baik sebelum memutuskan untuk memilih produk Perbankan tersebut, hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 dimana dalam menyediakan produknya, Bank antara lain harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk Bank.
- b) Informasi tersebut wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis atau lisan.
- c) Dalam memberikan informasi tersebut, Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan dan atau tidak etis.

2. Akuntabilitas (*accountability*).

Bank harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan. Bank harus menyakini bahwa semua organ organisasi Bank mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance*. Bank harus memastikan terdapatnya check and balance system dalam pengelolaan bank. Bank harus memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran Bank berdasarkan ukuran-ukuran yang disepakati konsisten dengan nilai perusahaan (*Corporate Values*), sasaran usaha dan strategi Bank serta memiliki rewards and Punishment System.

Dalam hal Perlindungan konsumen Perbankan, maka Bank harus menetapkan sistem pelayanan yang baik agar konsumen perbankan dapat merasa nyaman di dalam melakukan transaksi dengan menggunakan jasa Bank tersebut dan apabila konsumen menemui hambatan atau masalah, maka konsumen dapat mengkonsultasikan hal tersebut dengan pihak Bank agar dapat menemukan solusi yang paling baik terhadap hambatan atau masalah tersebut.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Untuk menjaga kelangsungan usahanya, bank harus :

- a. Berpegang pada prinsip kehati-hatian (*prudential Banking Practises*) dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku.
- b. Bertindak sebagai *Good Corporate Citizen* (Perusahaan yang baik). Termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

Dalam hal Perlindungan Konsumen Perbankan, maka Bank harus bertanggung jawab apabila terdapat pengaduan atau keluhan dari konsumen terhadap Bank tersebut, dimana dalam hal ini Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

4. Independent (*Independency*)

Bank harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh stakeholder manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan (*Conflict of interest*). Bank dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

Dalam hal Perlindungan konsumen, Bank harus memberikan setiap informasi yang dibutuhkan konsumen perbankan dengan obyektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan apapun juga sehingga atas dasar

informasi yang obyektif dan bebas dari kepentingan dari Bank, konsumen dapat menentukan pilihan lebih lanjut yang akan diambilnya.

5. Kewajaran (*Fairness*)

Bank harus senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh stakeholder berdasarkan azas kesetaraan dan kewajaran (*Equal Treatment*). Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Sehubungan dengan Perlindungan Konsumen, maka konsumen bank berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa adanya diskriminasi dengan memperhatikan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal Treatment*)

Sehubungan dengan pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* tersebut, maka terhadap pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi juga berlaku prinsip penerapan *Good Corporate Governance* tersebut, hal ini dapat dijelaskan, antara lain sebagai berikut :

1. Pemegang Saham.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemegang saham suatu Bank, antara lain yaitu :

- a. Pemegang Saham pengendali Bank harus memenuhi syarat dan lulus *fit and proper Test* dari Otoritas Pengawas Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Pemegang saham mempunyai hak untuk memperoleh perlakuan yang sama sehingga dapat :
 - (a). memberikan suara dan memperoleh deviden sesuai dengan porsi kepemilikannya.

- (b). memperoleh data dan informasi yang diperlukan secara akurat dan tepat waktu.
 - c. Pemegang saham dilarang mencampuri kegiatan operasional Bank yang merupakan tanggung jawab Direksi.
 - d. Pemegang saham dilarang memanfaatkan Bank untuk kepentingan pribadi, keluarga, perusahaan atau kelompok usahanya dengan semangat dan cara yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kewajaran di bidang perbankan.
2. Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasehat kepada Direksi. Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugasnya harus mampu mengawasi dipenuhinya kepentingan semua stakeholders. Dalam hal ini Dewan Komisaris hendaknya memenuhi antara lain hal-hal sebagai berikut :

- a. Anggota Dewan komisaris dipilih dan diberhentikan oleh RUPS melalui proses yang transparan.
- b. Anggota Dewan Komisaris wajib memenuhi syarat kompetensi dan integritas serta lulus fit and proper test dari otoritas pengawas Bank.
- c. Bank harus mempunyai komisaris independen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Anggota Dewan Komisaris Bank dilarang memanfaatkan bank untuk kepentingan pribadi, keluarga, perusahaan atau kelompok usahanya dengan semangat dan cara yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kewajaran di bidang perbankan.
- e. Anggota Dewan Komisaris Bank bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perseroan Terbatas atau Undang-

Undang yang berlaku bagi Pendirian Bnak yang bersangkutan,
Undang-Undang Perbankan dan Anggaran Dasar Bank

3. Dewan Direksi.

Dewan Direksi bertanggung jawab penuh atas kepengurusan perusahaan serta mewakili perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan , adapun pengaturan tentang Direksi perlu memperhatikan antara lain hal-hal sebagai berikut :

- a. Anggota Direksi dipilih dan diberhentikan oleh RUPS melalui proses yang transparan.
- b. Anggota Direksi harus memnuhi syarat kompetensi dan integritas serta lulus fit and Proper Test dari otoritas Pengawas Bank.
- c. Direksi mempunyai hak dan kewajiban sebagai berikut :
 1. Melaksanakan Ketentuan yang tercantum di dalam Anggaran Dasar Bank.
 2. Mengimplementasikan visi, misi, strategi, sasaran , usaha serta rencana jangka panjang dan jangka pendek.
 3. Menjalankan prinsip perbankan yang sehat, termasuk namun tidak terbatas pada manajemen resiko dan sisitem pengendalian internal
- d. Anggota Direksi Bank dilarang memanfaatkan bank untuk kepentingan pribadi, keluarga, perusahaan, atau kelompok perusahaannya dengan semangat dan cara yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kewajaran di bidang perbankan.
- e. Anggota Direksi bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perseroan Terbatas , Undang-Undang Perbankan dan Anggaran Dasar Bank, serta peraturan lain yang terkait di dalam dunia Perbankan.

Di samping mentaati ketentuan formal dalam Peraturan Perundang-Undangan dan ketentuan dari Otoritas Pengawas Bank, hendaknya Bank melaksanakan pula kebiasaan –kebiasaan perbankan yang sehat (best practices) , berhubung dengan itu, maka :

1. Setiap Bank harus memiliki *Code of Conduct* sebagai pedoman perilaku yang wajar , patut dan dapat dipercaya dari seluruh jajaran Bank . *Code of Conduct* memuat sekurang-kurangnya : (a) Pedoman tentang Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*) ; (b) Kerahasiaan yang harus dipelihara; (c) hal-hal yang tergolong penyalahgunaan jabatan; (d) integritas dan akurasi data ; (e) Pernyataan tahunan (*annual Disclosure*); (f) Sanksi Pelanggaran dan Ketidapatuhan.
2. Setiap Bank harus menetapkan *corporate Value* atau nilai-nilai moral yang harus dipedomani oleh seluruh aparat Bank.
3. Setiap Bank harus membentuk *Corporate Culture* sejalan dengan visi, misi, dan Corporate Values dari Bank yang bersangkutan.
4. Setiap Bank harus mentaati kebijaksanaan internasional yang berlaku bagi Bank seperti *Uniform Custom and Practises (UCP)* dan *International Accounting Standard (IAS)*. serta pedoman *corporate Governance* dari Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance.
5. Setiap bank dan para Bankir harus mentaati kode etik yang dikeluarkan oleh asosiasi dimana bank atau Bankir menjadi anggotanya.⁷⁴

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 8/4/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 dan No.8/14/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum maka cakupan pelaksanaan prinsip-prinsip GCG paling kurang harus diwujudkan dalam:

- a. pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi;

⁷⁴ Ibid, Hlm.124

- b. kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite-komite dan satuan kerja yang menjalankan fungsi pengendalian intern bank;
- c. penerapan fungsi kepatuhan, auditor internal dan auditor eksternal;
- d. penerapan manajemen risiko, termasuk sistem pengendalian intern;
- e. penyediaan dana kepada pihak terkait dan penyediaan dana besar;
- f. rencana strategis Bank;
- g. transparansi kondisi keuangan dan non keuangan Bank.

4.4 Tujuan Penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank

Tujuan penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank adalah antara lain untuk :

- a. Meningkatkan kinerja Bank dengan menerapkan *GCG* dalam segala kegiatan Bank.
- b. Menjaga agar kegiatan operasional dan non operasional Bank mematuhi peraturan internal dan eksternal Bank, serta peraturan perundangan yang berlaku.
- c. Meningkatkan pertanggungjawaban dan memberikan nilai tambah Bank bagi *Stakeholders*.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka apabila Bank dapat menerapkan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan Baik, maka hal tersebut berarti Bank tersebut telah dikelola dengan cukup baik sehingga akan menghasilkan produk yang baik pula dimana pada akhirnya dengan produk yang baik maka konsumen perbankan akan memberikan kepercayaan kepada Bank di dalam melakukan transaksi keuangan dari konsumen tersebut.

4.5 Perlindungan Nasabah Selaku Konsumen Sehubungan dengan Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Bank .

Dalam penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada bank tersebut, mengandung lima prinsip utama yaitu :

1. Keterbukaan (*Transparency*).

2. Akuntabilitas (*accountanbility*).
3. Tanggung jawab (*Responsibility*).
4. Independensi (*indenpenency*).
5. Kewajaran (*fairness*).

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut maka dapat diterangkan hubungan dengan perlindungan nasabah selaku konsumen, sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*Transparency*).

Bank harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu , memadai , jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh stakeholders sesuai dengan haknya. Informasi yang harus diungkapkan meliputi tapi tidak terbatas pada hal-hal yang bertalian dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, *cross shareholding*, pejabat eksekutif, pengelolaan resiko (*risk management*). Sistem pengawasan dan pengendalian intern, status kepatuhan, sistem dan pelaksanaan GCG serta kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi Bank. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh bank tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan rahasia Bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Kegiatan Bank harus tertulis dan dikomunikasikan kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dan yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut.

Bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia selaku otoritas pengawas perbankan di Indonesia dan mempublikasikan informasi keuangan serta informasi lainnya yang material dan berdampak signifikan pada kinerja perusahaan secara akurat dan tepat waktu. Di samping itu, para investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan.

Dengan keterbukaan informasi tersebut maka para *stakeholder* dapat menilai kinerja berikut mengetahui risiko yang mungkin terjadi dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Adanya informasi kinerja perusahaan yang diungkap secara akurat, tepat waktu, jelas, konsisten, dan dapat diperbandingkan, dapat menghasilkan efisiensi atau disiplin pasar. Selanjutnya, jika prinsip transparansi dilaksanakan dengan baik dan tepat, akan dapat mencegah terjadinya benturan kepentingan (*conflict of interest*) berbagai pihak dalam perusahaan

Dalam hal ini nasabah selaku konsumen dilindungi hak-haknya berdasarkan ketentuan dalam pasal 4 huruf c dan h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“ Hak Konsumen antara lain adalah hak atas informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ; serta hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi dan/atau penggantian , apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ”

Dalam hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 4 huruf c dan h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut maka hak dari nasabah selaku konsumen perbankan untuk mendapatkan setiap informasi yang dibutuhkan, khususnya yang terkait dengan produk Perbankan, sehingga dengan mendapatkan informasi yang jelas, maka konsumen dapat mempunyai pilihan yang lebih baik sebelum memutuskan untuk memilih produk Perbankan tersebut, hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 dimana dalam menyediakan produknya , Bank antara lain harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk Bank.

- b. Informasi tersebut wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis atau lisan.
- c. Dalam memberikan informasi tersebut, Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan dan atau tidak etis.

Sehingga dengan adanya informasi yang baik dan benar maka nasabah selaku konsumen dapat mengetahui manfaat dan risiko pada setiap produk Bank yang ditawarkan oleh pihak Bank dan dapat memilih produk mana yang sesuai sesuai dengan kebutuhan nasabah yang bersangkutan.

2. Akuntabilitas (*accountability*).

Bank harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan. Bank harus menyakini bahwa semua organ organisasi Bank mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance*. Bank harus memastikan terdapatnya *check and balance system* dalam pengelolaan bank. Bank harus memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran Bank berdasarkan ukuran-ukuran yang disepakati kinsisten dengan nilai perusahaan (*Corporate Values*), sasaran usaha dan strategi Bank serta memiliki *rewards and Punishment System*.

Dalam hal Perlindungan konsumen Perbankan, maka Bank harus menetapkan sistem pelayanan yang baik agar konsumen perbankan dapat merasa nyaman di dalam melakukan transaksi dengan menggunakan jasa Bank tersebut dan apabila konsumen menemui hambatan atau masalah, maka kaonsumen dapat mengkonsultasikan hal tersebut dengan pihak Bank agar dapat menemukan solusi yang paling baik terhadap hambatan atau masalah tersebut.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Untuk menjaga kelangsungan usahanya, bank harus :

- a. Berpegang pada prinsip kehati-harian (*prudential Banking Practises*) dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku.
- b. Bertindak sebagai *Good Corporate Citizen* (Perusahaan yang baik). Termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

Dalam hal Perlindungan Konsumen Perbankan, maka Bank harus bertanggung jawab apabila terdapat pengaduan atau keluhan dari konsumen terhadap Bank tersebut, dimana dalam hal ini Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Di dalam pasal 10 PBI No.7/7/PBI/2005 diatur 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, yaitu :

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

Adapun selain hal tersebut, maka Bank Indonesia juga mengatur penyelesaian sengketa melalui cara mediasi, dimana mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Pengaturan mengenai mediasi tersebut diatur di dalam PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Universitas Indonesia

Berdasarkan pasal 7 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan diatur bahwa penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau perwakilan nasabah, adapun syarat untuk mengajukan penyelesaian sengketa tersebut, berdasarkan pasal 8 diatur sebagai berikut :

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank.
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan , atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan Penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil pengaduan yang disampaikan Bank kepada nasabah .

Di dalam pasal 9 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan diatur bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat :

1. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa.
2. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dimana Bank wajib untuk mengikuti dan menaati perjanjian mediasi yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank.

Dalam hal ini hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut⁷⁵ selain itu konsumen juga berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan⁷⁶

3. Independent (*Independency*)

Bank harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh stakeholder manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan (*Conflict of interest*). Bank dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

Dalam hal Perlindungan konsumen, Bank harus memberikan setiap informasi yang dibutuhkan konsumen perbankan dengan obyektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan apapun juga sehingga atas dasar informasi yang obyektif dan bebas dari kepentingan dari Bank, konsumen dapat menentukan pilihan lebih lanjut yang akan diambilnya.

4. Kewajaran (*Fairness*)

Bank harus senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh stakeholder berdasarkan azas kesetaraan dan kewajaran (*Equal Treatment*). Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholders* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Sehubungan dengan Perlindungan Konsumen, maka konsumen bank berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa adanya diskriminasi dengan

⁷⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps 4 butir (e).

⁷⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps 4 butir (d).

memperhatikan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal Treatment*), hal ini sesuai dengan hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.⁷⁷



⁷⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps 4 butir g.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Bahwa nasabah selaku konsumen wajib untuk dilindungi kepentingannya dimana secara umum hak-hak nasabah selaku konsumen diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan secara khusus di dalam hubungannya dengan pihak Bank, kepentingan Nasabah juga dilindungi di dalam ketentuan –ketentuan yang terkait seperti di dalam Peraturan Bank Indonesia. Bank selain wajib memperhatikan ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas perbankan, juga wajib memperhatikan ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam UndangUndang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga dalam hal ini nasabah selaku konsumen dapat lebih terlindungi dan merasa nyaman di dalam melakukan hubungannya dengan pihak Bank selaku Pelaku Usaha.
2. Bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam dunia usaha saat ini diperlukan agar perusahaan-perusahaan yang ada dapat memberikan hasil yang maksimal terutama kepada para konsumennya. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* secara konsisten maka diharapkan perusahaan-perusahaan yang ada dapat memperoleh hasil-hasil yang positif dan menguntungkan bagi perusahaan-perusahaan tersebut, antara lain seperti :
 - a. Pengelolaan sumber daya dan risiko yang lebih efektif dan efisien.
 - b. Meningkatkan disiplin dan tanggung jawab dari organ perusahaan
 - c. Menjaga kepentingan para *shareholders* dan *stakeholders* perusahaan ;

3. Bahwa penerapan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* merupakan hal yang penting dan wajib diterapkan oleh bagi bank sebagai pelaku usaha di dalam meningkatkan kualitas usahanya khususnya dalam hal ini meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah selaku Konsumen.

Bahwa apabila suatu bank dikelola dengan tata kelola perusahaan yang baik, maka bank tersebut akan menghasilkan produk-produk perbankan yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi Nasabah selaku konsumen, sehingga apabila nasabah merasa nyaman di dalam berhubungan dengan Bank maka hal ini menghasilkan hal-hal yang positif bagi hubungan antara Nasabah selaku konsumen dan Bank selaku Pelaku Usaha seperti antara lain meningkatkan kepercayaan bagi nasabah kepada Bank guna mengelola dana nasabah dan meminimalkan terjadinya sengketa antara Nasabah selaku konsumen dan Bank selaku Pelaku Usaha.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

- a. Dalam rangka meningkatkan perlindungan terhadap konsumen khususnya konsumen bank khususnya sehubungan dengan penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank maka Bank harus secara konsisten menerapkan prinsip – prinsip yang terkandung di dalam *Good Corporate Governance* dalam kegiatan operasionalnya, dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada, baik itu ketentuan dalam bidang Perbankan maupun ketentuan-ketentuan lainnya khususnya dalam hal ini ketentuan yang mengatur mengenai Perlindungan terhadap konsumen sehingga diharapkan apabila suatu Bank dapat dikelola dengan tata kelola perusahaan yang baik, maka Bank tersebut dapat menghasilkan produk dan jasa yang baik dimana nantinya hal tersebut akan semakin meningkatkan kepercayaan konsumen kepada Bank.

- b. Bahwa guna meningkatkan pengertian masyarakat pada umumnya dan konsumen bank pada khususnya , maka disarankan untuk lebih membuat banyak membuat seminar-seminar tentang *Good Corporate Governance* khususnya mengenai penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank dikaitkan dengan perlindungan konsumen, sehingga hal ini bisa lebih memudahkan masyarakat untuk semakin memahami hak-hak mereka yang haru dipenuhi khususnya di dalam hal melakukan transaksi dengan Bank.



BIBLIOGRAFI

LITERATUR

- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung : Nusa Media, 2008.
- Budianto, Agus. *Merger Bank di Indonesia Besera Akibat-Akibat Hukumnya*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2004.
- Fuady, Munir. *Perlindungan Pemegang Saham Minoritas*. Bandung : CV. Utomo, 2005.
- Hasnati, *Peranan Komite Audit Dalam Organ Perseroan Terbatas dalam Kerangka Good Corporate Governance*. Yogyakarta : FH UII Press, 2004.
- Husein, Yunus. *Rahasia Bank Privasi Versus Kepentingan Umum*. Jakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Garfika, 2008.
- Khairandy, Ridwan dan Camelia Malik. *Good Corporate Governance Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia Dalam Perspektif Hukum*. Yogyakarta : Total Media Yogyakarta, 2007.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar.*, Jakarta : Diadit Media, 2007.

- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana , 2008.
- Pieris, John dan Wiwik Sri Widiarty. *Negara Hukum Dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Jakarta : Pelangi Cendekia, 2007.
- Susilo, Leo J dan Karlen Simarmata. *Good Corporate Governance Pada Bank Tanggung Jawab Direksi dan Komisaris Dalam Melaksanakannya*. Bandung : PT. Hikayat Dunia, 2007.
- Shofie, Yusuf. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen : Panduan Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha*. Jakarta : Perum Percetakan Negara Republik Indonesia, 2008.
- Surya, Indra dan Ivan Yustiavandana. *Penerapan Good Corporate Governance : Mengesampingkan Hak-hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia , 2004.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta : Grafindo , 2000.
- Subekti. *Hukum Perjanjian* . Jakarta : Intermasa, 2004.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Sunggono, Bambang . *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat* . Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Sokanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum* . Jakarta : UI Press, 1986.

Sutedi, Adrian . *Hukum Perbankan : Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepaillitan* . Jakarta : Sinar Grafika, 2008.

_____. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* . Bogor : Ghalia Indonesia, 2008.

Simorangkir, O.P. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2004.

Widiyono, Tri . *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2006.

Zarkasyi, Wahyuddin. *Good Corporate Governance : Pada Badan Usaha Manufaktur , Perbankan Dan Jasa Keuangan Lainnya*, Bandung : Alfabeta, 2008.

ARTIKEL

Nasution, Bismar. *Prinsip Keterbukaan Dalam Good Corporate Governance*. Jakarta : Jurnal Hukum Bisnis , Volume 22, 2003.

Rudjito . *Kegunaan Penerapan Risk Management Untuk Perbankan* . Jakarta : Jurnal Hukum Bisnis , Volume 23, 2004.

Elias, Jimmy E. *Peranan Manajemen Risiko Strategik dalam Mendukung Good Corporate Governance*, Jakarta : Jurnal Hukum Bisnis, Volume 23, 2004.

UNIVERSITAS INDONESIA

INTERNET

Bank Indonesia

<http://www.BI.go.id> diunduh 29 November 2009.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang –Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara No.31
Tambahan Lembaran Negara No.3742.

Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.7
Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara No.182 Tambahan
Lembaran Negara No.3790.

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran
Negara No.42 Tambahan Lembaran Negara No.3831.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good
Corporate Governance* Bagi Bank Umum .

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 tentang Perubahan Peraturan
Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good
Corporate Governance* Bagi Bank Umum .

Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen
Risiko Bagi Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia No.11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan
Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen
Risiko Bagi Bank Umum.

UNIVERSITAS INDONESIA

Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.



UNIVERSITAS INDONESIA