

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kebutuhan untuk berkomunikasi menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan bagi setiap orang. Kebutuhan akan pelayanan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Karena dengan adanya fasilitas elektronik banking semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).

Adapun *ratio* diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan

kegiatannya.<sup>1</sup> UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.<sup>2</sup>

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>3</sup>

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: *Pertama*, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. *Ketiga*, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*),

---

<sup>1</sup> Az. Nasution, 2003, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", *Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan* (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan.

<sup>2</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 17

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

,isalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).<sup>4</sup>

Pada umumnya ada 2(dua) masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan. *Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.<sup>5</sup>

Namun pada saat sekarang ini bertambah lagi masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah, yaitu permasalahan mengenai transaksi elektronik banking. Dimana yang dimaksud dengan elektronik banking tersebut meliputi:

1. Mobile banking adalah fasilitas yang diberikan kepada setiap nasabah pemilik rekening untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone. Mobile banking adalah layanan akses perbankan 24 jam dengan menggunakan ponsel sebagai sarana untuk mengakses data rekening nasabah dengan cara mengetikkan perintah SMS (Ketik SMS) atau dengan cara memilih menu (Pilih Menu/STK)
2. Phone banking adalah fasilitas yang diberikan kepada pemilik rekening untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon. Nasabah yang ingin menggunakan layanan ini dapat menghubungi call centre dari bank yang dipakainya.
3. Internet Banking, yang dimaksud dengan Internet Banking adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah Bank untuk melakukan transaksi

---

<sup>4</sup> Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 32-33.

<sup>5</sup> Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 19-20

perbankan melalui jaringan Internet, kapan saja, dimana saja, 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu.

Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencatuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>6</sup>

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya.<sup>7</sup> Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Berdasarkan pada hal-hal dimaksud, maka Penulis tertarik untuk mengangkat tema perlindungan konsumen di bidang perbankan ke dalam paper ini. Untuk itu judul yang penulis angkat adalah “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Pemakai Jasa Elektronik Banking”.

---

<sup>6</sup> Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada permasalahan di atas beberapa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen dalam transaksi jasa elektronik banking?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dalam transaksi jasa elektronik banking?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - a. Mengetahui sejauh mana perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan lainnya.
  - b. Mengetahui sejauh mana perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Kegunaan penelitian
  - a. Memberikan pemahaman tentang perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku pemakai jasa elektronik banking
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan hukum khususnya di bidang perbankan.
  - c. Sebagai masukan bagi pemerintah untuk mengevaluasi atas pelaksanaan peraturan perundang-undangan sehingga pelaksanaannya sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dan tidak melanggar hak-hak masyarakat.

- d. Sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan masalah perlindungan hukum bagi masyarakat terutama di bidang perbankan

#### D. Kerangka Teori

Secara filosofis, regulasi bidang perlindungan konsumen tidak lain dari upaya mewujudkan tujuan negara menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia (UUD 1945). Tujuan negara yang diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 kemudian dijabarkan dalam Pasal-Pasal UUD 1945, terutama beberapa Pasal yang terkait dengan demokrasi ekonomi, Pasal 27 ayat (2)<sup>8</sup> dan Pasal 33<sup>9</sup> UUD 1945.

Selanjutnya, secara sosiologis, sejarah bangsa-bangsa menunjukkan ketika memasuki tahap negara kesejahteraan, tuntutan terhadap intervensi pemerintah melalui pembentukan hukum yang melindungi pihak yang lemah sangatlah kuat. Pada periode ini negara mulai memperhatikan antara lain kepentingan tenaga kerja, konsumen, usaha kecil dan lingkungan hidup.

Untuk memperoleh pengertian yang lebih jelas, dapat melihat dan membandingkan beberapa pengertian perjanjian dari para ahli hukum. Subekti memberikan pengertian perjanjian sebagai berikut: Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lainnya atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Pasal 27 ayat (2) : “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

<sup>9</sup> “9!) perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

<sup>10</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Bandung: PT. Intermasa, 1987), hal. 1.

Pengertian perjanjian menurut Subekti tersebut kurang jelas, karena suatu peristiwa dapat berarti peristiwa hukum atau bukan peristiwa hukum. Apabila peristiwa itu bukan peristiwa hukum maka tidak menimbulkan akibat hukum. Menurut CST. Kamsil perjanjian adalah:

“Suatu perbuatan dimana seseorang atau beberapa orang mengikatkan dirinya pada seseorang atau beberapa orang lainnya. Untuk mempermudah memperoleh keperluan-keperluan hidupnya manusia didalam pergaulan masyarakat saling mengadakan hubungan dan persetujuan-persetujuan berdasar persesuaian kehendak (*verbintenissen*). Dari persetujuan itu timbul akibat-akibat hukum yang mengikat kedua belah pihak (*partijen kontrakten*) dan persetujuan yang demikian disebut perjanjian”.<sup>11</sup>

Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo: Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang melakukan hubungan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum<sup>12</sup>. Pengertian perjanjian ini sudah tepat karena dalam suatu perjanjian harus terdapat dua pihak atau lebih yang melakukan hubungan hukum berdasarkan pada kata sepakat sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata kecuali hal seperti ini tidak dikemukakan dalam pasal 1313 KUH Perdata.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu perjanjian itu mengandung hal-hal sebagai berikut:

- 1) Adanya suatu perbuatan hukum atau hubungan hukum
- 2) Adanya dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri
- 3) Berdasarkan kata sepakat
- 4) Ada tujuan tertentu, yaitu: untuk menimbulkan hak dan kewajiban.

Menurut J. Satrio dalam suatu perjanjian terdapat tiga macam unsur, yaitu:<sup>13</sup>

- 1) Essentialia, adalah perjanjian yang selalu harus ada di dalam suatu

<sup>11</sup> CST Kamsil, *Tata Pengantar Ilmu Hukum dan Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), hal. 250.

<sup>12</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)* (Yogyakarta: Liberty, 1985), hal. 97.

<sup>13</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian: Perjanjian pada Umumnya* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 57-58.

perjanjian, unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tak mungkin ada, misalnya: dalam perjanjian jual beli, yang mutlak harus ada yaitu barang dan harga.

- 2) *Naturalia*, adalah unsur perjanjian yang oleh Undang-undang diatur, tetapi yang oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti. Disini unsur tersebut oleh Undang-undang dengan hukum yang mengatur/menambah, misalnya kewajiban untuk menanggung biaya penyerahan (Pasal 1476) dapat disimpangi atas kesepakatan kedua belah pihak.
- 3) *Accidentalialia*, adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut, harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian, misalnya di dalam suatu perjanjian jual-beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa dikecualikan.

Ketentuan umum mengenai perjanjian diatur dalam bab II buku III KUH Perdata yang berjudul “Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian”. Bab II buku III KUH Perdata ini terdiri dari empat bagian, yaitu: bagian kesatu tentang ketentuan-ketentuan umum, bagian kedua tentang syarat-syarat yang diperlukan untuk sahnya perjanjian, bagian ketiga tentang akibat perjanjian-perjanjian dan bagian keempat tentang penafsiran perjanjian-perjanjian.

1. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum disahkannya UUPK pada dasarnya telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya (1949), Undang-Undang Nomor 1

Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya. Lahirnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella act*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>14</sup>

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgen*, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur maupun nasabah debitur kedua-duanya saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing.<sup>15</sup>

Klausula yang demikian ketatnya didasari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit/pembiayaan. Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur perlu kiranya peraturan tentang perkreditan direalisir sehingga dapat dijadikan panduan dalam pemberian kredit. Di sisi lain pengadilan yang merupakan pihak ketiga dalam mengatasi perselisihan antara bank dengan nasabah debitur

---

<sup>14</sup> Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hal vi.

<sup>15</sup> Johannes Ibrahim, 2004, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Bandung: PT. Revika Aditama, hal 47.

dapat menilai apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah sesuai dengan yang disepakati dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.<sup>16</sup>

Keberatan-keberatan terhadap perjanjian standar antara lain adalah karena: (1) Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, (2) Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan sekalipun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya, (3) Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat, (4) Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.<sup>17</sup>

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

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 tanggungjawab 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;

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 47.

<sup>17</sup> H. Budi Untung, 2005, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi, hal 38.

<sup>18</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

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

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

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

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

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

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal 42.

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).

## 2. Perlindungan Nasabah

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

**Pertama**, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah depositan sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.<sup>20</sup>

Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun

<sup>20</sup> Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.<sup>21</sup>

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

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a) Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.

---

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004

- b) Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c) Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu. yaitu:

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

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

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

## E. Metode Penelitian

### 1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian hukum normatif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dari orang atau perilaku yang diamati,<sup>22</sup> khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan asas pemisahan horizontal. Dikaitkan dengan disiplin ilmu hukum, penelitian ini termasuk penelitian juridis normatif. Dengan demikian penelitian ini selalu mengacu kepada asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, jurisprudensi dan doktrin-doktrin hukum yang menitikberatkan pada penelitian kepustakaan di bidang hukum dengan menggunakan bahan yang ada.

Langkah awal dalam penelitian ini adalah menginventarisasi hukum positif yang berlaku. Hukum positif yang telah diinventarisasi kemudian dipilih menurut norma-normanya untuk menentukan mana yang merupakan norma hukum dan mana yang bukan merupakan norma non hukum. Hasil norma-norma yang telah dipilih tersebut ditelaah untuk melihat kesesuaiannya atau sinkronisasi, pencerminan asas-asas dan hirarkhi tata urutan perundang-undangan.

Sifat penelitian yang akan dilakukan yaitu deskriptif. Disebut deskriptif karena dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejalanya, terutama

---

<sup>22</sup> Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 2003, hal. 12. bandingkan dengan Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya: Bandung, 2000, hal. 3.

yang berkaitan dengan pelaksanaan asas pemisahan horisontal. Maksudnya adalah terutama untuk menegaskan hipotesa-hipotesa agar dapat membantu dalam memperkuat teori-teori lama atau dalam kerangka menyusun teori-teori baru.<sup>23</sup> Selain itu, juga agar diperoleh gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai masalah yang diteliti, melalui pemaparan data.<sup>24</sup>

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sesuai dengan jenis dan sumber datanya. Sumber data yang kemudian disebut bahan penelitian ini diperoleh lewat penelitian kepustakaan akan diinventarisasi dan dianalisis. Sedangkan melalui penelitian lapangan hanya sebagai pelengkap.

Bahan-bahan hukum yang diperoleh lewat penelitian kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan tersier. Bahan hukum yang diperlukan, diinventarisasi kemudian terhadap bahan hukum yang berkenaan dengan pokok masalah atau tema sentral diidentifikasi untuk digunakan sebagai bahan analisis. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bahan Hukum Primer :
  - 1) Undang-undang;
  - 2) Peraturan Pemerintah;
  - 3) Keputusan Presiden;
  - 4) Peraturan Perundang-undangan lainnya.
- b. Bahan Hukum Sekunder, terdiri dari:
  - 1) Karya ilmiah di bidang ilmu hukum;
  - 2) Hasil-hasil penelitian berupa laporan;
  - 3) Journal, Artikel dan Makalah;
  - 4) Data-data yang diperoleh dari bank.

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet. 3, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986, hal. 10.

<sup>24</sup> Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Edisi I, Jakarta: Granit, 2004, hal 129.

5) Internet

c. Data Hukum Tersier, terdiri dari berbagai kamus hukum dan ensiklopedi hukum.

### 3. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian hukum normatif, analisa terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum yang merupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas.<sup>25</sup> Analisa tersebut dilakukan didasarkan atas pola berpikir secara runtun dan runtut (terutama) terhadap bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan itu mengandung kaidah-kaidah hukum untuk memperoleh jawaban atas masalah-masalah yang diteliti.

Analisis data secara juridis kualitatif untuk membahas bahan penelitian yang datanya mengarah pada kajian yang bersifat teoretis mengenai asas-asas, kaidah-kaidah dan pengertian-pengertian hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan asas pemisahan horizontal. Penelitian ini mencari premis-premis atau kategori-kategori dalam hal ini tentang konsep-konsep hukum yang ada dalam peraturan dan dianalisis berdasarkan teori tentang perlindungan hukum yang digunakan, kemudian hasilnya disusun secara sistematis dan dipaparkan dalam bentuk deskriptif analitik.

Bahan hukum yang diperoleh dari penelitian lapangan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dalam praktek lapangan, kemudian dibanding-padukan dengan bahan yang diperoleh dari kepustakaan. Selanjutnya, proses hasil analisis tersebut dituangkan dalam uraian pembahasan secara sistematis.

## F. Sistematika Penulisan

---

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, oleh Surjono Sukanto dan Sri Mamudji, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 62.

Adapun sistematika penulisan dalam tesis ini dibuat untuk memudahkan penelitian, disusun sebagai berikut:

**BAB I : Pendahuluan**

Dalam Bab ini diuraikan secara singkat keseluruhan dari tesis guna memberikan informasi yang bersifat umum dan menyeluruh. Secara sistematis, pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II :** Dalam bab ini diuraikan mengenai teori tentang perlindungan hukum bagi nasabah dan bank berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perbankan dan berbagai Peraturan Bank Indonesia.

**BAB III :** Dalam bab ini akan membahas mengenai elektronik banking dan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna elektronik banking.

**BAB IV :** Bab ini akan menguraikan mengenai analisis permasalahan.

**BAB V :** Dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini serta dikemukakan pula saran-saran sebagai rekomendasi akademik dari keseluruhan Bab I, II, III dan IV dengan menarik kesimpulan dan saran.