

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil uraian pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam Pelaksanaan Transparansi informasi produk bank berdasarkan PBI No.7/6/PBI/2005 belum dapat dilaksanakan secara menyeluruh dan maksimal. Hal ini terlihat dari:
 - a. Bank dalam penyampaian informasi mengenai karakteristik produk bank belum secara utuh dan menyeluruh, Informasi yang diberikan harus benar jelas dan jujur. Penyampaian karakteristik produk bank sebagian besar hanya dilakukan dengan lisan melalui *customer service* atau unit layanan nasabah saja, sedangkan berdasarkan PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah, penyampaian informasi mengenai karakteristik produk bank wajib disampaikan kepada nasabah dalam bentuk lisan dan atau tertulis.
 - b. Masih terdapat kesenjangan informasi antara manfaat dan risiko produk bank yang diberikan pihak bank. Nasabah tidak mendapatkan informasi yang seimbang antara manfaat dan risiko pada tabungan. Informasi mengenai manfaat jelas sudah diberikan oleh bank yaitu melalui iklan atau brosur yang mencantumkan keuntungan, keunggulan, atau kelebihan produk tabungan tersebut yang ditujukan untuk menarik minat nasabah agar menggunakan produk tabungan tersebut. Sedangkan informasi

mengenai risiko nasabah sangat minim, karena menurut bank nasabah sudah mengerti sendiri dan tercantum dalam aplikasi pembukaan tabungan, padahal hal itu belum cukup dan banyak nasabah yang tidak mengerti, apalagi mengingat tingkat pendidikan nasabah yang berbeda-beda. Padahal informasi mengenai risiko penting agar nasabah dapat mengantisipasi segala kemungkinan yang akan terjadi di masa peeggunaan produk tabungan tersebut.

Kemudian berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen, nasabah sebagai konsumen perbankan mempunyai Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Hak ini sangat penting, karena hak ini menjadi hak dasar bagi pelaksanaan hak-hak lainnya, dan dengan tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui mengenai kondisi barang atau jasa yang dikonsumsinya. Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.. Informasi ini dapat memberi dampak yang sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu. Apabila Pihak bank tidak memberikan informasi mengenai karakteristik produk tabungannya, dan nasabah akhirnya mengalami kerugian akibat penggunaan produk tabungan tersebut maka nasabah berhak menuntut kompensasi dan atau penggantian. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Bank Pemerintah sebagai salah satu badan publik, tunduk pada setiap ketentuan yang terdapat Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik. Selain harus menyediakan Informasi Publik yang wajib disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Bank juga harus menyediakan informasi lainnya yang berdasar ketentuan undang-undang ini wajib di sediakan dan wajib diumumkan.

Selain wajib menyediakan informasi publik yang diatur dalam Pasal 14, BUMN dalam hal ini Bank pemerintah juga wajib memberikan informasi lainnya berdasarkan ketentuan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik ini yaitu:

- 1) Informasi publik yang diumumkan meliputi :
 - a) Informasi yg berkaitan dengan badan publik.
 - b) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait; dan
 - c) Informasi mengenai laporan keuangan;
 - d) Informasi lain yg diatur dalam perundang-undangan
- 2) Informasi Secara Serta Merta
- 3) Informasi yg wajib tersedia setiap saat

Selain informasi-informasi yang wajib di sediakan oleh bank, ada juga informasi yang dikecualikan untuk disampaikan atau disediakan yaitu antara lain:

- 1) Informasi yang apabila dibuka dapat :
 - a) Menghambat proses penegakan hukum;
 - b) Mengganggu kepentingan perlindungan haki, dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
 - c) Membahayakan pertahanan negara dan keamanan negara;
 - d) Mengungkapkan kekayaan alam indonesia;
 - e) Merugikan ketahanan ekonomi nasional;

- f) Merugikan kepentingan hubungan luar negeri
 - g) Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
 - h) Mengungkap rahasia pribadi ;
- 2) Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan komisi informasi atau pengadilan;
- 3) Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang

2. Pelaksanaan Transparansi informasi produk bank belum dapat dilaksanakan secara menyeluruh dan maksimal disebabkan oleh kendala-kendala sebagai berikut:

- a. Tingkat pemahaman personil bank (*customer service*) tentang Ketentuan mengenai Transparansi Informasi Produk dan *product knowledge* yang masih agak rendah.
- b. Budaya masyarakat atau kurangnya kesadaran nasabah untuk melindungi haknya sebagai konsumen, yang menyebabkan malas bertanya atau bersikap acuh tak acuh terhadap adanya risiko pada produk bank yang digunakannya.
- c. Tidak memadainya jumlah sumber daya manusia, pada posisi *customer service* khususnya, padahal bagian ini yang sering berkomunikasi dan melayani keluhan nasabah, sehingga informasi mengenai manfaat dan risiko kurang dapat diberikan secara maksimal;
- d. Perkembangan teknologi informasi dan Pihak bank yang kurang transparan

e. Pengawasan dan *law enforcement* yang masih harus ditingkatkan

Oleh karena itu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut adalah adanya sosialisasi secara langsung oleh BI sebagai pembuat peraturan kepada setiap bank sehingga tercapai kesatuan pemahaman mengenai manfaat dan risiko pada produk bank, pemberian informasi tentang karakteristik produk tabungan terhadap nasabah harus dilakukan lebih proaktif lagi, dan perbaikan di sektor pelayanan nasabah *customer service* sehinggadengan menambah jumlah karyawan yang melayani nasabah dan menyediakan fasilitas *hotline service* ataupun *call center*, agar kinerja bank menjadi lebih baik dalam mewujudkan perlindungan dan pelayanan prima. Selain itu bank juga harus melakukan pengawasan atau kontrol berkala dengan benar terhadap sistem atau teknologi informasinya, dan yang tak kalah penting adalah peningkatan pengawasan dan *law enforcement* baik itu dari intern bank itu sendiri terhadap pegawainya, maupun dari Bank Indonesia sebagai Pengawas Perbankan di Indonesia.

5.2. Saran

Selanjutnya, berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas perbankan, sudah seharusnya BI mengambil langkah-langkah yang proaktif untuk menindak tegas bank yang tidak melindungi nasabahnya, dan juga BI melakukan pengawasan dan pembinaan bagi bank agar meningkatkan kualitas produk perbankannya dan upaya perlindungan nasabahnya.

2. Bank sebagai pelaku usaha janganlah hanya memikirkan keuntungan semata, pikirkan juga perlindungan nasabah sebagai konsumen yang menggunakan produk mereka, keamanan, kenyamanan, dan hal-hal lainnya yang menjadi hak mereka sebagai konsumen, serta kewajiban bank sebagai pelaku usaha untuk dapat memenuhinya, hal ini dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank.
3. Bagi nasabah produk perbankan, segera menyadari dan melakukan aksi untuk gerakan sadar konsumen dan menjadi konsumen yang kritis. Mengupayakan untuk bisa menjaga diri dengan memilih jenis produk bank yang sesuai dengan kebutuhannya.

