

BAB III
PELAKSANAAN TRANSPARANSI INFORMASI PRODUK
BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG
BERLAKU

3.1 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.7/6/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Data Pribadi Nasabah.

3.1.1 Ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Data Pribadi Nasabah.

Sebagai suatu lembaga kepercayaan, bank menjalankan usahanya berdasarkan kepercayaan nasabah untuk menempatkan dananya di bank dan memanfaatkan produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan bank. Jika melihat keadaan pada dekade lalu, hubungan bank dengan nasabah belum begitu rumit dibandingkan dengan saat ini. Hal ini dikarenakan pengetahuan nasabah mengenai perbankan belum sebaik sekarang. Selain itu produk-produk bank juga belum beragam serta jumlah bank belum sebanyak sekarang.

Dengan makin bertambahnya jumlah bank yang beroperasi dan makin beragamnya produk yang dikeluarkan bank, menimbulkan ketidaklancaran hubungan bank dan nasabah, banyak nasabah mengeluhkan persoalan yang terkait dengan transaksi atas produk-produk bank. Permasalahannya adalah nasabah seringkali tidak mengerti baik mengenai produk yang digunakan maupun kewajibannya sebagai nasabah bank. Di sisi lain, bank tidak memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah. Kasus-kasus kerugian yang menimpa nasabah memang dapat disebabkan oleh kelemahan nasabah dalam memahami fitur dan manfaat produk yang ditawarkan bank. Namun apabila bank lebih proaktif memberikan penjelasan mengenai kelebihan dan kekurangan dari produk yang ditawarkannya, tentu akan mengurangi potensi kerugian nasabah.

Selain atas kepercayaan yang diberikan oleh nasabah, bank juga harus menerapkan asas kerahasiaan dalam berhubungan dengan nasabah. Bank dilarang

menyebarkan data pribadi yang diberikan oleh nasabah kepada bank dalam melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk-produk bank. Seringkali bank tanpa seizing nasabah menggunakan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial dengan menyebarkannya kepada pihak lain.

Perlindungan nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai kini belum memperoleh tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Mengenai perlindungan terhadap konsumen telah memperoleh kepastian hukum dengan dikeluarkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam berhubungan dengan pelaku usaha untuk mendukung terciptanya perekonomian yang sehat.

Karakteristik khusus dari produk dan jasa perbankan sudah seharusnya dilengkapi dengan perangkat ketentuan yang secara khusus membedakannya dengan ketentuan perlindungan konsumen yang umum. Untuk itu, masalah perlindungan dan pemberdayaan nasabah tersebut perlu mendapat perhatian Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan dalam posisi sejajar dengan bank. Belum tersedianya aturan yang tegas mengenai perlindungan nasabah mendorong bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, PBI No. 7/6/PBI/2005. Adapun tujuan dan pokok ketentuan dalam PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dimaksudkan untuk “meningkatkan penerapan *good corporate governance* (GCG) di sektor perbankan, memperjelas manfaat dan risiko yang melekat pada produk keuangan. Bank diharapkan dapat beroperasi secara lebih efektif dan efisien tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian dan praktek perbankan yang sehat.

Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan :

”Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur khusus dan/atau tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini berarti PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah sebagai suatu peraturan khusus (*lex specialis*) yang bertujuan untuk melindungi konsumen dengan mengatur secara khusus mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dapat berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berikut disampaikan Ketentuan-ketentuan dalam PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang mengatur mengenai transparansi informasi produk bank, yaitu:

Pasal 4¹

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
3. Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Pasal 5²

1. Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Nama Produk Bank;
 - b. Jenis Produk Bank;
 - c. Manfaat dan risiko yang melekat pada Produk Bank;
 - d. Persyaratan dan tata cara penggunaan Produk Bank;
 - e. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank;
 - f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;
 - g. Jangka waktu berlakunya Produk Bank; dan

¹ Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, PBI No.7/6/PBI/2005, LNRI Tahun 2005 No. 16, TLN RI No.4475, Pasal.4.

² Pasal 5, *PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*

- h. Penerbit (*issuer/originator*) Produk Bank;
2. Dalam hal Produk Bank terkait dengan penghimpunan dana, Bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap Produk Bank tersebut.

Pasal 6³

1. Bank wajib memberitahukan kepada Nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.
2. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada setiap Nasabah yang sedang memanfaatkan Produk Bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank tersebut.

Pasal 7⁴

Bank dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik Produk Bank yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Pasal 8⁵

1. Bank wajib menyediakan layanan informasi karakteristik Produk Bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat.
2. Penyediaan layanan informasi mengenai Produk Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7.

³ Pasal 6, *PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*

⁴ Pasal 7, *PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*

⁵ Pasal 8, *PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*

Sesuai dengan PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang transparansi informasi Produk Bank. Sehubungan dengan hal tersebut telah diatur ketentuan pelaksanaan tentang penyusunan kebijakan dan prosedur dimaksud dalam Surat Edaran Bank Indonesia, dengan pokok-pokok ketentuan sebagai berikut⁶:

1. Kewajiban bank untuk melakukan transparansi informasi Produk Bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan Bank maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui Bank.
2. Informasi yang disediakan Bank harus mengungkapkan karakteristik Produk Bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut.

Selain itu dalam Surat Edaran BI tersebut pada Bagian II dicantumkan Kebijakan dan prosedur Transparansi Informasi Produk Bank sebagai berikut:⁷

1. Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan transparansi informasi Produk Bank yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban Bank untuk:
 - a. menyediakan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh mengenai karakteristik Produk Bank, baik untuk produk/jasa yang diterbitkan secara langsung oleh Bank maupun produk/jasa yang diterbitkan dan atau dikelola oleh lembaga keuangan lain dan dipasarkan oleh Bank;
 - b. menyediakan informasi mengenai karakteristik Produk Bank yang dituangkan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
 - c. menyampaikan informasi mengenai karakteristik Produk Bank kepada Nasabah secara lisan dan atau tertulis;

⁶ Bank Indonesia, *Surat Edaran Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, SE BI No.7/25/DNP tanggal 18 Juli 2005.

⁷ Bagian II, *SE B I tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*.

- d. memperhatikan etika penyampaian informasi, antara lain dengan tidak membandingkan suatu Produk Bank dengan produk sejenis dari Bank lain dan secara jelas menyebutkan nama produk dan atau nama Bank lain tersebut;
 - a. memperhatikan kebenaran dan akurasi informasi melalui penyediaan dan penyampaian informasi yang sesuai dengan karakteristik Produk Bank yang sesungguhnya dan selalu diperbaharui sesuai dengan perubahan, penambahan, dan atau pengurangan yang dilakukan pada karakteristik Produk Bank;
 - b. memperhatikan tata letak (*layout*) dan cara pengungkapan informasi yang singkat, jelas, sistematis dan utuh;
 - c. menggunakan jenis dan ukuran huruf yang mudah dibaca dan warna tulisan yang kontras dengan warna latar;
 - d. meminta Nasabah untuk menandatangani formulir yang memuat klausula yang menyatakan bahwa Nasabah telah memahami dan menyetujui segala persyaratan pemanfaatan Produk Bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut;
 - e. memberitahukan setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank kepada setiap Nasabah yang sedang memanfaatkan Produk Bank baik secara tertulis kepada setiap Nasabah dan atau melalui pengumuman; dan
 - f. menyediakan informasi tertulis mengenai karakteristik Produk Bank di setiap Kantor Bank pada lokasi yang mudah diakses oleh Nasabah.
2. Dalam hal Bank menyediakan informasi mengenai karakteristik Produk Bank dalam bahasa lain selain bahasa Indonesia, maka yang dijadikan pedoman baku adalah informasi yang disediakan dalam bahasa Indonesia.
 3. Dalam hal perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada angka 1 huruf i diatas terkait dengan karakteristik Produk Bank yang frekuensi perubahan, penambahan dan atau pengurangannya relatif rendah maka Bank

memberitahukan perubahan, penambahan, dan atau pengurangan karakteristik Produk Bank tersebut kepada setiap Nasabah secara tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan, penambahan, dan atau pengurangan karakteristik tersebut berlaku.

4. Dalam hal perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada angka 1 huruf i di atas terkait dengan karakteristik Produk Bank yang memiliki frekuensi perubahan, penambahan, dan atau pengurangan cukup tinggi, pemberitahuan kepada Nasabah dapat dilakukan melalui pengumuman tertulis pada Kantor Bank dan atau tempat-tempat lainnya yang dapat diakses dan dibaca secara mudah oleh Nasabah.
5. Informasi yang disediakan dan disampaikan Bank kepada Nasabah sekurang-kurangnya memuat:
 - a. Nama Produk
 - b. Jenis Produk Bank
 - c. Manfaat dan risiko Produk Bank
 - d. Persyaratan dan tatacara penggunaan Produk Bank
 - e. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank
 - f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan
 - g. Jangka waktu berlakunya Produk Bank
 - h. Penerbit Produk Bank
6. Dalam hal jenis Produk Bank yang diinformasikan merupakan produk penghimpunan dana, maka informasi yang disediakan Bank mencantumkan pula penjelasan mengenai cakupan dan sejauhmana program penjaminan berlaku pada Produk Bank dimaksud.
7. Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur tertulis transparansi informasi Produk Bank yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. Pejabat dan atau petugas Bank yang menangani pelayanan Nasabah memberikan penjelasan mengenai karakteristik Produk Bank secara lisan dan atau tertulis kepada Nasabah dan atau calon Nasabah yang akan memanfaatkan Produk Bank tersebut. Penjelasan secara lisan harus

memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan, terutama yang terkait dengan risiko dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank.

- b. Pejabat dan atau petugas Bank meminta konfirmasi kepada Nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik Produk Bank yang disampaikan dan pemahaman Nasabah mengenai Produk Bank tersebut.
- c. Pejabat dan atau petugas Bank meminta tanda tangan Nasabah pada lembar aplikasi pemanfaatan Produk Bank sebagaimana terdapat dalam contoh pada Lampiran 1 yang antara lain menyatakan bahwa:
 - 1) Pejabat dan atau petugas Bank telah menjelaskan karakteristik Produk Bank secara utuh; dan
 - 2) Nasabah telah mengerti dan memahami penjelasan mengenai karakteristik Produk Bank yang diberikan oleh pejabat dan atau petugas Bank.

3.1.2 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank Berdasarkan Ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/2005

Kata transparansi dalam Bahasa Indonesia berarti sifat tembus cahaya, nyata, dan jelas.⁸ Transparansi disamakan dengan terbuka, terang, jujur, adanya keterbukaan. Hal ini berarti adanya keterbukaan yang dilakukan oleh bank dalam menyampaikan informasi mengenai produk bank dan keterbukaan dalam penggunaan data pribadi nasabah.

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.⁹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi adalah penerangan; pemberitahuan; kabar atau berita tentang sesuatu.¹⁰

⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet. 1*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hal. 960.

⁹ Indonesia, *Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, LN Tahun 2008 No.61 TLN 4846, Pasal 1 ayat 1.

¹⁰ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>

Jadi dapat disimpulkan disini yang dimaksud informasi sehubungan dengan produk bank yaitu keterangan atau penerangan atau pemberitahuan yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik mengenai karakteristik produk bank.

Bagi nasabah, informasi tentang produk dan atau jasa bank merupakan suatu kebutuhan utama sebelum nasabah menggunakan jasa pelayanan perbankan. Namun informasi yang utuh dan relevan sangat sulit untuk diperoleh. Informasi yang diberikan oleh bank hanya sebatas pada kelebihan produk yang ditawarkannya. Dilain pihak, nasabah kurang mempunyai waktu, keinginan atau kemampuan dalam menggunakan informasi yang diberikan bank.

Berdasarkan ketentuan PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah, bank wajib menerapkan transparansi informasi produk bank dan transparansi penggunaan data pribadi nasabah. Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah diberlakukan di seluruh kantor bank, baik di kantor pusat, kantor cabang maupun kantor cabang pembantu. Kewajiban menerapkan transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah ini sejalan dengan tujuan dari perlindungan konsumen yaitu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Dalam pasal 3 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah disebutkan bahwa direksi bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur transparansi informasi produk bank penggunaan data pribadi nasabah. PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah ini mengatur perlunya perbankan transparan menjelaskan kondisi produk banknya, dan juga bank harus merealisasikan apa yang dijanjikannya kepada nasabah sebaik mungkin sehingga tidak di manfaatkan pihak lain yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Pasal 4 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah berisi sebagai berikut:

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
3. Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Sebelum menganalisa Pelaksanaan pasal 4 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah, akan diuraikan terlebih dahulu mengenai produk bank, khususnya produk bank yang akan kita bahas yaitu tabungan.

Pasal 1 angka 4 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah menyebutkan definisi produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan, termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank sebagai agen pemasaran. Dari pengertian ini bahwa produk bank terdiri dari, pertama produk dan atau jasa perbankan yang dihasilkan oleh bank yang bersangkutan, dan kedua, produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank. Produk dan atau jasa perbankan yang umumnya dipasarkan oleh bank antara lain, yaitu :

a. Simpanan

Simpanan adalah 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.¹¹ Bentuk-bentuk produk simpanan yaitu :

1. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau

¹¹ Pasal 1 angka 5, Undang-undang Perbankan

dengan pemindahbukuan.¹² Nasabah yang menyimpan uang dalam bentuk giro dalam jumlah tertentu akan diberikan jasa giro. Sebagai timbal balik atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka bank mengenakan biaya administrasi kepada nasabahnya yang dipotong dari rekening gironya tiap bulan.

2. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dengan bank. karena ada jangka waktunya, apabila waktu yang ditentukan telah habis, nasabah dapat menarik depositonya atau memperpanjang samapai periode tertentu. Apabila nasabah mencairkan depositonya sebelum jatuh tempo, akan dikenakan denda oleh bank. Bunga deposito biasanya lebih tinggi dibanding bunga tabungan. Hal ini duang nasabah akan mengendap selama jangka waktu tertentu sehingga bank merasa perlu untuk menjanjikan suku bunga yang lebih tinggi dibanding suku bunga pada rekening tabungan yang uangnya bias ditarik kapan saja.

3. Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito adalah simpanan dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dialihkan dan diperdagangkan. Kelebihan sertifikat deposito dibandingkan deposito yaitu bunga diberikan secara diskonto atau dibayarkan dimuka.

4. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan merupakan salah satu produk bank yang banyak dimanfaatkan oleh nasabah. Dari sisi bank, tabungan merupakan pokok penting dalam struktur pendanaan perbankan. Sedangkan dari sisi nasabah, produk tabungan sangat mudah dinikmati karena sewaktu-waktu dapat diambil atau ditarik dari bank tempat nasabah menabung. Beragamnya fasilitas yang disediakan oleh bank menjadi keunggulan produk tabungan yang ditawarkan. Tersedianya fasilitas ATM,

¹² Pasal 1 angka 6, Undang-undang Perbankan

internet banking ataupun mobile banking menjadi andalan bank dalam mengembangkan produk tabungannya. Hal ini masih ditambah lagi dengan hadiah dan undian yang ditawarkan

b. Kredit

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Pemberian kredit merupakan kegiatan usaha bank yang dilakukan sebagai fungsi penyalur dana masyarakat. Untuk mengurangi faktor risiko dalam pemberian kredit, bank harus mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi kewajibannya sesuai dengan yang diperjanjikan. Jenis-jenis kredit yang umumnya diberikan oleh bank antara lain, yaitu :

1. Kredit Investasi

Kredit investasi adalah kredit yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk digunakan melakukan investasi dengan membeli barang-barang modal yang diperlukan dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, relokasi dan pengiriman proyek baru.

2. Kredit Modal Kerja

Kredit modal kerja adalah kredit yang diberikan oleh bank untuk menambah modal kerja nasabah debitur. Kredit modal kerja ini pada prinsipnya adalah penggunaan modal yang akan habis dalam satu siklus usaha.

3. Kredit usaha kecil

Kredit usaha kecil adalah kredit yang diberikan kepada nasabah usaha kecil. Kredit usaha kecil ini dapat berupa kredit investasi dan atau kredit modal kerja yang digunakan untuk membiyai usaha proaktif.

c. Surat berharga

Surat berharga adalah surat pengakuan utang, wesel, saham, obligasi, sekuritas kredit, atau setiap derivatifnya, atau kepentingan izin, atau suatu kewajiban

dari penerbit, dalam bentuk yang lazim diperdagangkan dalam pasar modal dan pasar uang. kegiatan jual beli surat berharga yang dilakukan oleh bank merupakan pelaksanaan dari fungsi investasi financial. Dalam memasarkan produk surat berharga ini bank perlu memperhatikan kinerja penerbit surat berharga apabila surat berharga tersebut bukan diterbitkan oleh bank. Bank wajib menyampaikan informasi kepada nasabah mengenai penerbit surat berharga tersebut secara jelas. Produk bank yang termasuk dalam surat berharga yang dipasarkan oleh bank antara lain, yaitu :

1. Cek

Cek adalah surat yang memuat kata cek, yang diterbitkan pada tanggal dan tempat tertentu, dengan mana penerbit memerintahkan tanpa syarat kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada pemegang atau pembawa, ditempat tertentu.

2. Bilyet Giro

Bilyet giro adalah surat perintah dari nasabah kepada bank penyimpan dana untuk memindahbukukan sejumlah dana dari rekening nasabah yang bersangkutan kepada rekening pemegang yang disebutkan namanya.

3. Obligasi

Obligasi adalah surat berharga tanda pengakuan hutang atas pinjaman uang dari masyarakat dalam bentuk tertentu, untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dengan memberikan bunga yang jumlah dan saat pembayarannya telah ditentukan lebih dahulu oleh penerbitnya.

4. Sertifikat Bank Indonesia

Sertifikat Bank Indonesia adalah surat berharga dalam mata uang rupiah yang diterbitkan oleh Bank Indonesia sebagai pengakuan hutang berjangka waktu pendek.¹³

d. Transfer Uang

¹³ Peraturan Bank Indonesia. No. 4/10/PBI/2002 tentang Sertifikat Bank Indonesia

Transfer uang atau pemindahan uang atau pengiriman uang adalah bank melakukan jasa pengiriman sejumlah uang baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak tertentu di tempat yang berbeda.

e. *Safe Deposit box*

Safe Deposit box adalah fasilitas penyimpanan barang dan surat berharga di bank. Bank menyewakan kotak dengan ukuran dan jangka waktu tertentu untuk digunakan sebagai sarana penyimpan barang-barang berharga miliknya, tanpa diketahui mutasi dan isinya oleh bank. Jasa pelayanan *Safe Deposit box* ini dikenakan biaya sewa yaitu biaya yang harus dibayar tiap tahun.¹⁴

f. Bank custodian

Bank custodian adalah bank yang memberikan jasa penitipan efek dan harta lain yang berkaitan dengan efek serta jasa lain, termasuk menerima deviden, bunga dan hak-hak lain, menyelesaikan transaksi efek, dan mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya.

g. *Letter of credit*

Menurut ketentuan pasal 3 UCP-500, *Letter of credit* atau disingkat L/C adalah setiap perjanjian dimana suatu bank atas permintaan nasabah, berjanji akan melakukan pembayaran kepada pihak ketiga atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran. L/C merupakan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memperlancar arus pengadaan barang dari suatu tempat ke tempat lain, dalam maupun luar negeri.

h. Bank garansi

Bank garansi adalah jaminan yang diberikan oleh bank dengan menyatakan suatu pengakuan tertulis yang isinya menyetujui mengikat diri kepada penerima jaminan dalam jangka waktu dan syarat-syarat tertentu apabila di kemudian hari pihak yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada penerima jaminan. Bank akan menerima imbalan jasa dari pihak yang dijamin berupa provisi.

i. Kartu kredit

Kartu kredit atau *credit card* adalah jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa simana pelunasan atau

¹⁴ Muhammad , op.cit, hal.264

pembayarab kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Penggunaan kartu kredit dalam melakukan transaksi jual beli barang atau jasa melibatkan bank sebagai pihak penerbit (*issuer*), nasabah sebagai pemegang kartu dan merchant atau pedagang.

j. Valuta asing

Bank dapat melakukan kegiatan usaha dalam bentuk valuta asing. Bank yang dapat melakukan usaha dalam valuta asing ini hanya terbatas pada bank umum dalam kategori bankdevisa. Bank umum devisa yaitu bank yang memperoleh surat penunjukan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan usaha perbankan dalam valuta asing dan atau melakukan transaksi perbankan dengan pihak-pihak diluar negeri.

k. Jasa elektronik

Fasilitas pelayanan jasa bank yang didukung kecanggihan teknologi memberi kemudahan bagi bank dalam menjalankan usahanya dan tentunya juga bagi nasabah dalam memanfaatkan produk bank. Transaksi perbankan kini bias dilakukan nasabah tanpa pergi ke bank sehingga lebih cepat dan efisien dalam waktu. Produk pelayanan jasa bank yang berbasis teknologi antara lain, yaitu :

1. *ATM*

ATM atau *Automatic Teller Machine* atau yang dalam bahasa Indonesia disebut Anjungan Tunai Mandiri adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank yang dapat mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan seperti penarikan uang, pembayaran tagihan kartu kredit, telepon, listrik, transfer antar rekening.

2. *Internet Banking*

Internet banking adalah fasilitas jasa bank yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan transaksi atas produk bank lainnya dengan masuk ke situs bank yang bersangkutan.

3. *Phone Banking*

Phone banking adalah kegiatan transaksi perbankan melalui telepon. Dengan fasilitas phone banking ini nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dari rumah dengan menggunakan telepon tanpa harus datang ke bank.

4. Dan berbagai produk bank lainnya

Pada umumnya bank mengklasifikasikan produk-produk bank untuk nasabah individu (*individual/consumer banking*) dan nasabah perusahaan (*bisnis/corporate banking*). Produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank antara lain assurance, dana pension, reksa dana, sewa guna usaha, gadai, modal ventura.

Sementara itu, meningkatnya kualitas dan kuantitas kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan yang bersifat menyeluruh, telah mendorong bank-bank untuk menyediakan semua jenis produk dan jasa perbankan dalam satu atap seperti halnya *supermarket*. Kondisi tersebut membuat bank menawarkan produk-produk yang lebih beragam, tidak hanya produk tradisional seperti deposito, tabungan, kredit, dan sebagainya, melainkan juga menawarkan produk-produk baru yang selama ini belum banyak dilakukan sektor perbankan seperti *bank assurance* (produk asuransi), *derivative (asset backed securities)*, dan investasi (reksa dana).

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan merupakan salah satu produk bank yang banyak dimanfaatkan oleh nasabah. Dari sisi bank, tabungan merupakan pokok penting dalam struktur pendanaan perbankan. Sedangkan dari sisi nasabah, produk tabungan sangat mudah dinikmati karena sewaktu-waktu dapat diambil atau ditarik dari bank tempat nasabah menabung. Beragamnya fasilitas yang disediakan oleh bank menjadi keunggulan produk tabungan yang ditawarkan. Tersedianya fasilitas ATM, *internet banking* ataupun *mobile banking* menjadi andalan bank dalam mengembangkan produk tabungannya. Hal ini masih ditambah lagi dengan hadiah dan undian yang ditawarkan.

Untuk dapat mempunyai tabungan pada suatu bank, nasabah harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, yaitu nasabah harus menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP), mengisi aplikasi pembukaan rekening, menandatangani spesimen sebagai blanko contoh tanda tangan, lalu yang terakhir menyetorkan setoran awal tabungan sesuai dengan ketentuan bank tersebut. Dengan mengikuti semua prosedur tersebut, nasabah telah dinyatakan sah dan mempunyai hubungan hukum dengan bank sehubungan dengan adanya keterikatan yang ditimbulkan oleh transaksi antara nasabah dengan bank.

Tabungan merupakan produk perbankan yang memiliki kelebihan-kelebihan dibanding produk lainnya, karena beberapa faktor yaitu:¹⁵

1. Tabungan dapat dibuka dengan sejumlah uang yang relatif terjangkau oleh semua masyarakat.
2. Penarikan dana tabungan dapat dilakukan dengan berbagai sarana yaitu:
 - a. Datang ke bank dengan menggunakan formulir penarikan dana;
 - b. Datang ke Anjungan Tunai Mandiri (*Automatic Teller Machine*–ATM) dengan menggunakan kartu debit;
 - c. Penarikan dengan cara pemindahbukuan melalui jaringan telepon;
 - d. Penarikan otomatis dengan menggunakan fasilitas debit rekening melalui kartu belanja/debet dan/atau atas suatu kerjasama pihak bank dengan instansi tertentu, misalnya untuk pembayaran telepon dan listrik.
3. Penabungan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti:
 - a. Datang ke bank dengan menggunakan formulir penyetoran;
 - b. Pemindahbukuan dari bunga deposito; dan
 - c. Transfer rekening dengan menggunakan formulir transfer.

Ketentuan dalam pasal 4 ayat 1 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyebutkan bahwa bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas

¹⁵ Rinsky K Judisseno, hal.159

mengenai karakteristik setiap produk bank. Lengkap maksudnya informasi yang diberikan tersebut menyeluruh, tidak ada pengurangan informasi atau informasi yang disembunyikan. Jelas artinya bahwa informasi yang disampaikan kepada nasabah harus jelas penyampaian atau pengungkapannya dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Dasar pemikiran penggunaan bahasa Indonesia adalah bahwa di Indonesia bahasa yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah bahasa Indonesia., dan tidak semua masyarakat Indonesia mengerti bahasa asing. Dengan menggunakan bahasa Indonesia nasabah dapat lebih memahami informasi yang diberikan oleh bank mengenai produk-produknya, sehingga nasabah dapat lebih berhati-hati dalam memilih produk bank yang akan dimanfaatkan.

Informasi yang disediakan dan disampaikan Bank kepada nasabah sekurang-kurangnya memuat¹⁶:

a. Nama Produk Bank

Yaitu sebutan komersial yang digunakan sebagai identitas suatu Produk Bank.

b. Jenis Produk Bank

pengelompokan produk dan atau jasa yang diterbitkan Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, seperti tabungan, deposito, kredit/pembiayaan, dan produk dan atau jasa lembaga keuangan lain yang dipasarkan oleh Bank seperti reksa dana dan *bancassurance*.

c. Manfaat dan Risiko yang melekat pada Produk Bank

yaitu potensi keuntungan dan kerugian yang akan diperoleh atau ditanggung oleh Nasabah selama masa pemanfaatan Produk Bank.

d. Persyaratan dan Tata Cara Penggunaan Produk Bank

Yaitu yaitu mekanisme dan atau prosedur yang harus dipenuhi Nasabah untuk dapat memanfaatkan Produk Bank. Informasi yang disampaikan antara lain meliputi:

¹⁶ Bagian II angka 5, SE BI tentang *Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*.

1. dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan Nasabah untuk dapat membuka rekening, menggunakan fasilitas, maupun membeli Produk Bank; dan
2. tatacara yang dapat ditempuh Nasabah apabila menghadapi permasalahan dalam pemanfaatan Produk Bank.

e. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank

Yaitu beban finansial yang harus dibayar nasabah sehubungan dengan pemanfaatan produk bank. Nasabah harus diberitahu mengenai biaya-biaya yang melekat pada produk bank dan seberapa besar nilai nominalnya. Biaya-biaya tersebut antara lain :

1. biaya administrasi, untuk produk-produk yang memerlukan administrasi khusus. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas tertentu.
2. biaya kirim, untuk jasa pengiriman uang (transfer), bank jasa transfer dalam negeri maupun luar negeri.
3. biaya tagih, dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabah, seperti jasa kliring (penagihan dokumen dalam kota) dan jasa inkaso(penagihan dokumen ke luar kota)
4. biaya provisi dan komisi, biasanya dibebankan kepada jasa kredit, jasa transfer, serta jasa atas penggunaan fasilitas perbankan;
5. biaya sewa, dikenakan atas penggunaan safe deposit box. Besarnya biaya sewa tergantung dari ukuran box dan jangka waktu yang digunakan.
6. biaya iuran, dikenakan terhadap penggunaan kartu kredit. Kepada setiap pemegang kartu kredit dikenakan iuran yang biasanya dibayar pertahun.

f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan

Bagi bank yang menjalankan kegiatan usaha, baik untuk produk bank yang terkait dengan simpanan maupun produk penyaluran dana.

Sedangkan bagi bank yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip syariah, informasi yang disampaikan mencakup metode perhitungan bagi hasil untuk produk bank yang berupa penghimpunan dana, dan metode perhitungan margin keuntungan serta perhitungan bagi hasil untuk produk bank yang berupa penyaluran dana. Nasabah juga perlu mengetahui berapa besarnya pajak dan potongan yang dikenakan atas bunga agar nasabah tidak mempertanyakan mengapa bunga yang dijanjikan tidak sebesar yang diperoleh (untuk produk simpanan).

1. Perhitungan bunga

Perhitungan bunga dalam hal ini adalah cara-cara perhitungan yang digunakan Bank untuk menetapkan besarnya bunga yang harus dibayar atau diterima Nasabah. Informasi mengenai perhitungan bunga antara lain meliputi:

- a. metode penghitungan bunga, antara lain *flat* dan efektif;
- b. sifat perhitungan bunga, yaitu tetap (*fixed*) atau mengambang (*floating*); dan
- c. jumlah hari yang digunakan untuk menghitung besarnya bunga.

2. Perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan

Perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan dalam hal ini adalah cara-cara perhitungan yang digunakan oleh Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah untuk menetapkan besarnya bagi hasil dan margin keuntungan Bank yang harus dibayar Nasabah dan atau besarnya bagi hasil yang akan diterima Nasabah. Informasi mengenai perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan antara lain meliputi:

- a. metode bagi hasil yang digunakan, yaitu *profit loss sharing* atau *revenue sharing*;
- b. nisbah bagi hasil untuk Bank dan Nasabah; dan
- c. besarnya persentase margin keuntungan Bank.

- g. Jangka waktu berlakunya produk bank yaitu periode atau masa pemanfaatan Produk Bank oleh Nasabah yang ditetapkan oleh Bank atau lembaga keuangan lain yang menerbitkan dan atau mengelola Produk Bank tersebut. Selain hal tersebut, informasi mengenai jangka waktu berlakunya Produk Bank antara lain juga meliputi:
1. kemungkinan penghentian pemanfaatan Produk Bank sebelum jangka waktu yang ditetapkan berakhir dan konsekuensi yang akan ditanggung oleh Nasabah, seperti denda dan atau penalti; dan
 2. perpanjangan jangka waktu pemanfaatan Produk Bank, termasuk informasi mengenai perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank.
- h. Penerbit (*issuer/originator*) produk bank yaitu pihak-pihak yang menerbitkan dan atau mengelola Produk Bank. Informasi mengenai penerbit Produk Bank antara lain meliputi keterangan mengenai identitas penerbit dan atau pengelola Produk Bank, hubungan hukum antara Bank dengan penerbit dan atau pengelola Produk Bank dan Nasabah, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai perjanjian kerjasama antara Bank dengan penerbit dan atau pengelola Produk Bank tersebut.

Pelaksanaan Pasal 4 ayat (1) dapat dilihat pada proses pembukaan tabungan, apakah nasabah dalam membuka tabungan pertama kali sudah mendapat informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk tabungan yang akan digunakannya. Dalam proses pembukaan tabungan pertama kali nasabah diberikan aplikasi atau formulir pembukaan tabungan dengan bahasa dan susunan yang mudah dipahami sehingga nasabah dalam aplikasi tabungan tersebut diharapkan jelas dan tidak membingungkan nasabah dalam proses pengisiannya mengingat data yang akan dicantumkan nasabah tersebut merupakan data penting sehubungan dengan rekening tabungan yang akan dibuka.

Dalam Formulir pembukaan tabungan tersebut juga telah terdapat ketentuan dan syarat khusus pembukaan rekening dalam bahasa Indonesia (di

Bank “X” bahkan ditulis dalam dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris). Dalam hal bank menyediakan informasi mengenai karakteristik produk bank dalam bahasa lain selain bahasa Indonesia, maka yang dijadikan pedoman baku adalah informasi yang disediakan dalam bahasa Indonesia.¹⁷

Selain itu bank dalam rangka melaksanakan pasal 4 ayat (1) PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, telah menyediakan brosur-brosur berbahasa Indonesia berisi informasi mengenai produk atau jasa yang disediakan, yang didalamnya terdapat karakteristik produk atau jasa bank. Brosur-brosur tersebut dibuat semenarik mungkin dan diletakkan di tempat yang strategis dan terjangkau sehingga nasabah dapat mengambil dan membacanya sehingga bisa mengetahui informasi mengenai produk bank tersebut dan dapat mengambil keputusan yang tepat mengenai produk tabungan yang akan diambil sesuai dengan kebutuhan dan manfaat tabungan yang akan dibuatnya.

Pasal 4 ayat (2) PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, menentukan bahwa informasi produk bank wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan. Pelaksanaan penyampaian informasi secara tertulis misalnya dalam bentuk brosur, leaflet atau bentuk tertulis lainnya. Sedangkan informasi secara lisan dilakukan dengan menjelaskan ringkasan karakteristik produk bank. Penyampaian informasi secara lisan ini tetap memperhatikan kelengkapan informasi yang wajib disampaikan.

Pejabat dan atau petugas bank yang pelayanan nasabah harus memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan, terutama yang terkait dengan risiko dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank (tabungan), tidak hanya memberikan keterangan yang bersifat persuasif agar nasabah menggunakan produk bank. Pejabat atau petugas bank meminta konfirmasi kepada nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik produk bank yang disampaikan dan pemahaman nasabah mengenai produk bank tersebut. Pejabat dan atau petugas bank meminta tanda tangan nasabah pada lembar aplikasi pemanfaatan produk bank sebagaimana terdapat dalam contoh Lampiran 1 SE BI No.7/25/DPNP yang antara lain menyatakan bahwa:

¹⁷ Bagian II angka 2, *SE BI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*.

1. Pejabat dan atau petugas bank telah menjelaskan karakteristik produk bank secara utuh;
2. Nasabah telah mengerti dan memahami penjelasan mengenai karakteristik produk bank yang diberikan oleh pejabat dan atau petugas bank.

Berikut penulis lampirkan betuk persetujuan tertulis yang wajib dimintakan kepada nasabah, berdasarkan ketentuan dalam contoh Lampiran 1 SE BI No.7/25/DPNP, dan contoh pelaksanaannya di Bank “X”.

Tabel 3.1

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005

Lampiran 1

Contoh Klausula Transparansi Informasi Produk Bank Pada Formulir Aplikasi yang Diisi oleh Nasabah

Dengan menandatangani aplikasi ini, saya menyatakan bahwa:

1. Data pribadi yang saya berikan dalam formulir aplikasi pemanfaatan Produk Bank ini adalah yang sebenar-benarnya.
2. Bank dapat melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya berikan dalam aplikasi pemanfaatan Produk Bank.
3. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Produk Bank yang akan saya manfaatkan dan saya telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan Produk Bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut.

.....,

(tanda tangan Nasabah)

Tabel 3.2

<p>Persetujuan <i>agreement</i></p> <p>DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang ada pada formulir aplikasi ini adalah benar 2. Bank berhak melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya/kami berikan 3. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk yang akan saya/kami gunakan dan saya/kami telah membaca, mengerti dan memahami segala konsekuensi penggunaan produk dimaksud termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada produk dimaksud. 4. Dengan ini saya/kami setuju dan memberikan kuasa kepada bank yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak oleh saya/kami untuk mendebet rekening saya/kami dalam rangka pembayaran-pembayaran tersebut diatas. 5. Menyetujui dan tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku pada bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada syarat-syarat umum pembukaan rekening dan ketentuan dan syarat khusus rekening tabungan bank, yang merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari aplikasi rekening ini 		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p>Materai</p> <p>Rp 6000,-</p> </div>
TANGGAL	CUSTOMER SERVICE	NASABAH
<i>Date</i>		
<i>Customer</i>		

Terkait dengan masalah informasi, salah satu informasi yang diberikan adalah dalam bentuk iklan. Iklan ini pada umumnya disediakan oleh bank dengan tujuan memperkenalkan produknya, mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar produk yang telah atau ingin diraih. Namun informasi yang diberikan dalam sebuah iklan biasanya hanyalah informasi yang mendorong nasabah untuk memanfaatkan produk bank. Iklan di media cetak ataupun elektronik merupakan salah satu cara yang digunakan bank untuk membujuk nasabah agar tertarik memanfaatkan produk bank yang ditawarkan.

Selanjutnya menurut ketentuan pasal 4 ayat 3 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah, bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*). Informasi dianggap menyesatkan apabila bank memberikan informasi tidak sesuai dengan fakta, misalnya menyebut produk reksadana sebagai deposito. Pemberian informasi dianggap tidak etis apabila bank memberikan penilaian negative terhadap produk bank lain.

Pendapat nasabah Bank “X” tentang adanya *mislead*, salah seorang nasabah Bank “X” merasa telah diberi informasi yang menyesatkan mengenai karakteristik produk tabungan. Informasi tersebut berupa perhitungan suku bunga yang tidak secara jelas dan lengkap diuraikan oleh *customer service*, sehingga nasabah tidak mengetahui apakah bunga yang didapat sudah sesuai dengan jumlah uang yang disimpan.¹⁸ Dengan begitu saja nasabah dirugikan karena mendapatkan bunga tabungan yang besarnya tidak sebanding dengan besarnya uang yang disimpan.

Nasabah berhak mendapatkan informasi yang akurat dan sebenar-benarnya mengenai produk bank yang akan dimanfaatkannya. Ketentuan dalam PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah ini sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen (nasabah) berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Informasi itu harus benar mengenai keterangan karakteristik produk bank. Jelas dalam penyampaian.pengungkapan keterangan tersebut dengan menggunakan bahasa Indonesia sehingga tidak menimbulkan dua pengertian berbeda. Penyusun

¹⁸ Wawancara dengan Sdri.Ema, salah satu nasabah Bank X

keterangan itu, yaitu bank, haruslah mereka yang bersikap jujur. Kejujuran bank dalam menyampaikan informasi diperlukan nasabah dalam menentukan pilihannya atas produk bank yang dibutuhkan (*informative information*). Untuk itu bank wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk bank yang dipasarkannya sebagaimana pula ditentukan dalam undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha.

Setiap bank akan mengatakan bahwa produknya adalah yang terbaik. Tidak jarang dalam praktek, ketika nasabah dihadapkan pada suatu tawaran untuk menggunakan produk bank, nasabah akan bertanya apakah perbedaan produk tabungan di Bank “X” ini dengan produk di bank lain. Bank diharapkan dapat memberikan penjelasan yang baik dan memenuhi etika penyampaian informasi yang berlaku umum dengan tidak memberikan keterangan yang menjatuhkan produk bank lain. Walaupun persaingan antara bank dalam mendapatkan kepercayaan nasabah sangat ketat, namun bank tidak diperkenankan memberikan penilaian negative terhadap produk bank lain.

Pada Bank “X”, pihak bank telah memberi informasi mengenai karakteristik produk tabungan secara etis, tidak dengan cara membandingkan dengan produk lain atau menjelekkkan produk tabungan bank lain.¹⁹ Berarti nasabah Bank “X” telah terlindungi haknya dengan baik yaitu memilih produk tabungan di Bank “X” dengan motivasi yang jujur tanpa disertai pengaruh dengan informasi yang tidak sesuai dengan fakta ataupun dengan memberikan penilaian negatif pada produk pada bank lain.

Berikutnya dalam Pasal 5 ayat 1 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, dinyatakan bahwa Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Nama Produk Bank;
- b. Jenis Produk Bank;
- c. Manfaat dan risiko yang melekat pada Produk Bank;
- d. Persyaratan dan tata cara penggunaan Produk Bank;
- e. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank;

¹⁹ Wawancara dengan *Customer Service* Bank “X”

- f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;
- g. Jangka waktu berlakunya Produk Bank; dan
- h. Penerbit (*issuer/originator*) Produk Bank;

Sebelumnya telah diuraikan mengenai kewajiban bank menyediakan informasi secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank sesuai dengan karakteristik yang dimaksud seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat 1 PBI No. 7/6/PBI/2005. Selanjutnya dalam pembahasan pelaksanaan Pasal 5 ayat 1 ini akan diuraikan lebih detail khususnya mengenai pelaksanaan pemberian informasi karakteristik produk bank mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tabungan. Karena dalam praktek sehari-hari informasi mengenai produk bank (tabungan) belum menjelaskan secara berimbang manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank. Hal ini dapat menimbulkan perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan karena adanya kesenjangan informasi.

Produk tabungan merupakan salah satu produk bank yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Tabungan sebagai produk bank tidak terlepas dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan 5 ayat 1 (c) PBI No. 7/6/PBI/2005, yaitu mempunyai manfaat dan risiko yang harus diinformasikan kepada nasabah secara berimbang. Selain keunggulan produk tabungan yang sudah dijelaskan sebelumnya, penggunaan tabungan cenderung dianggap praktis oleh masyarakat dibandingkan dengan produk simpanan uang lainnya yang juga ditawarkan oleh bank pada umumnya.

Dari keunggulan-keunggulan produk tabungan tersebut, tabungan menjadi salah satu pilihan masyarakat sebagai jenis simpanan uang pada bank, karena dapat diambil sewaktu-waktu, jadi apabila nasabah sewaktu-waktu membutuhkan uang simpanan pada bank dapat langsung diambil, asalkan telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Apalagi sesuai dengan perkembangan jaman, penarikan tabungan dapat dilakukan dengan menggunakan ATM, jadi nasabah tidak perlu lagi datang ke bank, cukup hanya dengan menggunakan kartu ATM di tempat- tempat yang telah disediakan oleh bank

Melihat banyaknya keunggulan produk tabungan, terkadang tidak disadari bahwa tabungan selain mempunyai manfaat, juga mempunyai risiko. Maka dari itu untuk menghindari adanya kesalahpahaman antara bank dan nasabah yang terjadi di kemudian hari setelah nasabah menggunakan produk tabungan tersebut, diperlukan adanya informasi yang disampaikan mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tabungan.

Yang mendasari kewajiban bank untuk memberikan informasi mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank adalah:

1. Pasal 29 ayat 4 Undang-undang Perbankan, yaitu untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
2. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu nasabah dalam hal ini adalah konsumen pengguna barang atau produk bank (tabungan) mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
3. Pasal 5 ayat 1 (c) PBI No. 7/6/PBI/2005 dinyatakan bahwa Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi salah satunya adalah manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank.
4. Penjelasan mengenai manfaat dan risiko juga tercantum dalam Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP yang menyatakan bahwa informasi yang disediakan dan disampaikan bank kepada nasabah sekurang-kurangnya memuat manfaat dan risiko produk bank, yaitu potensi keuntungan dan kerugian yang akan diperoleh atau ditanggung oleh nasabah selama masa pemanfaatan produk bank.

Semua produk bank mempunyai manfaat atau kegunaannya masing-masing. Manfaat tabungan disini berkaitan dengan fasilitas atau fitur yang akan didapatkan nasabah sebagai nasabah produk tabungan tersebut. Dalam hal ini tabungan secara umum mempunyai berbagai manfaat antara lain:²⁰

²⁰ Sumber sales kit berbagai bank

1. *Real Time Online*

Setoran dan penarikan tabungan yang dapat dilakukan di banyak tempat yang merupakan unit kerja bank tersebut di seluruh Indonesia.

2. Transaksi perbankan 24 jam melalui ATM banking, SMS banking, Internet banking, dan Call banking, termasuk weekend banking (layanan perbankan hari Sabtu dan Minggu)

3. Gratis Fasilitas Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident*)

Nasabah Tabungan tertentu dilindungi fasilitas asuransi kecelakaan diri yang di berikan secara gratis kepada nasabah dengan syarat dan ketentuan tertentu.

4. Fasilitas bunga atau bagi hasil yang menguntungkan

Setiap tabungan akan memperoleh bunga atau bagi hasil yang besarnya sesuai dengan ketentuan bank.

5. Fasilitas Transfer Dana Otomatis

a. *Automatic Funds Transfer* (AFT)

Fasilitas untuk mentransfer dana dari rekening tabungan ke rekening lainnya pada bank yang sama pada tanggal tertentu yang ditetapkan oleh nasabah

b. *Account Sweep*

Fasilitas untuk mentransfer dana dari rekening tabungan ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di set-up saldo minimal atau saldo maksimalnya.

c. *Automatic grab fund* (AGF)

Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana secara otomatis oleh satu rekening dari rekening tabungan nasabah. Misalnya untuk pembayaran rekening pinjaman dengan cara mendebet tabungan nasabah.

6. Undian Berhadiah

Nasabah sebuah produk tabungan diikutsertakan dalam program undian berhadiah, yang menawarkan berbagai hadiah menarik.

7. Aksesibilitas Kartu

Nasabah tabungan akan mendapatkan kartu yang dapat berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit. Kartu tersebut dapat digunakan di berbagai Mesin ATM, tidak hanya ATM bank yang bersangkutan. Transaksi yang dapat dilakukan nasabah dengan menggunakan kartu tersebut antara lain adalah:

- a. Penarikan tunai
- b. Transfer antar rekening
- c. Pembelian pulsa isi ulang
- d. Pembayaran berbagai tagihan, seperti tagihan telepon, kartu kredit, pembayaran telepon rumah, pembayaran listrik yang menggunakan fasilitas *auto payment*
- e. Pembayaran kredit
- f. Pembayaran Universitas
- g. Pembayaran angsuran
- h. Pembayaran tiket *on line* penerbangan

Pelaksanaan pemberian informasi mengenai manfaat produk bank, khususnya tabungan dilakukan oleh pihak bank dalam bentuk tulisan dan lisan. Penyampaian informasi mengenai manfaat tabungan dalam bentuk tulisan yaitu dalam bentuk brosur-brosur atau leaflet yang disediakan oleh bank secara cuma-cuma, brosur tersebut biasanya beraneka ragam sesuai dengan jenis tabungan atau produk masing-masing.

Penyampaian informasi mengenai manfaat tabungan dalam bentuk lisan dilakukan pihak bank melalui petugasnya, dalam hal ini *customer service* atau bagian pelayanan nasabah. Pada saat membuka rekening tabungan di suatu bank, *customer service* memberikan informasi mengenai manfaat dan fasilitas yang akan diperoleh nasabah dari tabungan yang akan dibukanya, sesuai dengan jenis tabungan yang dibuka nasabah tersebut. Penyampaian informasi ini tentunya dengan memperhatikan kebenaran dan akurasi informasi melalui penyediaan dan penyampaian informasi yang sesuai dengan perubahan,

penambahan, dan atau pengurangan yang dilakukan pada karakteristik produk tabungan tersebut.

Kemudian informasi mengenai risiko, Risiko diartikan sebagai akibat yg kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan.²¹ Dalam menjalankan kegiatan usaha bank, tidak terlepas dari terjadinya risiko yang dapat mempengaruhi operasional bank kepentingan nasabah sebagai pengguna jasa bank, risiko utama bank antara lain :

1. Risiko Kredit (*credit atau default risk*)

Merupakan risiko akibat kegagalan atau ketidakmampuan nasabah mengembalikan jumlah pinjaman yang diterima dari bank beserta bunganya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketidakmampuan nasabah memenuhi perjanjian kredit yang disepakati secara teknis disebut *default*.

2. Risiko Investasi (*investment risk*)

Berkaitan dengan kemungkinan terjadinya kerugian akibat suatu penurunan nilai portfolio surat berharga, misalnya obligasi dan surat berharga lain yang dimiliki oleh bank.

3. Risiko Likuiditas (*liquidity risk*)

Adalah risiko yang mungkin dihadapi oleh bank untuk memenuhi kebutuhan likuiditasnya dalam rangka memenuhi permintaan kredit dan semua penarikan dana nasabah pada suatu waktu. Masalah yang mungkin timbul adalah bank tidak dapat mengetahui secara tepat kapan dan berapa jumlah dana yang dibutuhkan akan ditarik oleh nasabah.

4. Risiko Operasional

Efektifitas system, prosedur dan pengendalian dalam menjalankan kegiatan operasional berpengaruh terhadap kelancaran jalannya kegiatan usaha dan tingkat pelayanan bank kepada nasabah. Risiko operasional bank antara lain dapat berupa kemungkinan kerugian dari kegiatan bank bila terjadi penurunan keuntungan yang dipengaruhi oleh struktur biaya

²¹ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>

operasional bank dan terjadinya kegagalan atas jasa-jasa dan produk yang diperkenalkan.

5. Risiko Penyelewengan (*fixed risk*)

Risiko penyelewengan atau penggelapan berkaitan dengan kerugian-kerugian yang dapat terjadi akibat ketidakjujuran penipuan atau moral dari perilaku yang kurang baik dari pejabat, karyawan dan nasabah bank.

6. Risiko Tingkat Bunga (*interest rate risk*)

Risiko yang timbul akibat berubahnya tingkat bunga akan menurunkan nilai pasar surat-surat berharga yang terjadi pada saat bank membutuhkan likuiditas. Risiko tingkat bunga juga dapat terjadi manakala bank menerima simpanan untuk jangka waktu lebih lama dengan tingkat bunga yang relative tinggi kemudian tingkat bunga mengalami penurunan yang drastis.

7. Risiko Valuta Asing (*foreign currency risk*)

Risiko ini terutama dihadapi oleh bank-bank devisa yang melakukan transaksi berkaitan dengan valuta asing, baik dari sisi aktiva maupun dari sisi pasiva (kewajiban). Perubahan nilai tukar dalam valuta asing dapat mempengaruhi kemampuan bank untuk memenuhi kewajibannya dalam valas.

8. Risiko Persaingan (*competitive risk*)

Produk-produk yang ditawarkan bank hampir seluruhnya bersifat sejenis atau seragam, sehingga persaingan antar bank lebih terfokus pada kemampuan dalam memberikan pelayanan pada nasabah secara professional dan paling baik.

Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Perbankan menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Dengan adanya penyediaan informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka dan menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan.

Pelaksanaan penyediaan informasi mengenai risiko produk bank, dalam hal ini khususnya tabungan secara tertulis telah dilakukan pihak bank dengan meletakkan keterangan mengenai risiko tersebut dalam klausula-klausula atau pasal-pasal dalam ketentuan dan syarat khusus pembukaan rekening tabungan. Klausula-klausula tersebut antara lain pada umumnya adalah sebagai berikut²²:

1. Perbedaan saldo

Apabila terdapat perbedaan saldo/jumlah/nominal dalam transaksi apapun yang dicatat oleh pemilik rekening dengan yang dicatat dalam sistem pencatatan/pembukuan bank, maka yang dipergunakan/diperhitungkan adalah saldo/jumlah/nominal yang tercatat dalam sistem pencatatan/pembukuan pada bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

2. Perubahan Kurs valuta

Pemilik rekening dengan ini membebaskan Bank dari tanggung jawab dan kerugian sebagai akibat perubahan kurs valuta.

3. Penyelewengan

Bank dibebaskan dari segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan atau penyalahgunaan buku tabungan atau kartu debit (kartu ATM).

4. Perhitungan bunga

Tingkat bunga ditentukan oleh bank, terhadap bunga Tabungan dikenakan pajak penghasilan (PPh), sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

5. Biaya-Biaya

Nasabah dengan ini menyatakan setuju untuk menanggung biaya-biaya yang ditetapkan oleh bank, berkaitan dengan fasilitas dan layanan jasa yang diberikan oleh Bank kepada nasabah. Untuk ini bank setiap waktu diberikan kuasa oleh nasabah untuk melakukan pendebitan rekening nasabah.

Jenis-jenis biaya yang terkait tabungan antara lain:

²² Ketentuan dan syarat khusus pembukaan rekening tabungan Bank "X" dan bank lainnya

- a. Biaya administrasi
- b. Biaya penggantian buku tabungan, baik karena hilang atau rusak
- c. Biaya administrasi di ATM dan jaringan elektronik lain.
- d. Biaya penggantian kartu debit, karena hilang atau rusak.
- e. Biaya penggantian pin baru.
- f. Biaya administrasi tabungan pasif.
- g. Biaya karena saldo dibawah saldo minimum.
- h. Biaya materai
- i. Biaya-biaya lain yang berlaku di bank.

Meskipun dalam setiap pembukaan rekening tabungan, pihak bank telah menyediakan informasi mengenai secara tertulis, namun penyampaian informasi mengenai risiko yang melekat pada produk tabungan yang dilakukan pihak bank tidak secara tertulis, misalnya dengan brosur atau leaflet. Dengan alasan, menurut pihak bank tabungan tidak mempunyai risiko karena tabungan merupakan produk simpanan yang paling aman dan praktis.

Padahal banyak hal-hal yang mengandung risiko yang terluput dari perhatian bank maupun nasabah. Seperti contohnya: pemotongan jumlah simpanan tabungan akibat transaksi tertentu atau pengurangan rekening tabungan secara otomatis akibat dari potongan pajak atas bunga yang didapatnya, fasilitas debit yang mempunyai pajak cukup tinggi, penggunaan kartu ATM yang salah. Nasabah tidak diberitahu sebelumnya yang mengakibatkan nasabah bingung karena adanya pemotongan yang tertera pada buku tabungannya, yang mungkin dipikir nasabah fasilitas tersebut gratis, mengingat itu merupakan kemudahan yang dimiliki tabungan. Akibatnya nasabahpun merasa dirugikan. Terlebih dalam pembukaan rekening tabungan biasanya pihak bank telah mempersiapkan form aplikasi tabungan yang merupakan form baku yang telah disiapkan oleh bank sebelumnya. Nasabah diminta untuk mengisi form aplikasi tersebut kemudian diminta untuk menandatangani formulir yang memuat klausula yang menyatakan bahwa nasabah telah memahami dan menyetujui segala persyaratan pemanfaatan produk bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut, padahal seringkali nasabah bahkan tidak membaca klausula-klausula yang terdapat dalam ketentuan dan syarat-syarat pembukaan

rekening tabungan yang ada dalam form aplikasi pembukaan rekening tabungan tersebut.

Basis hubungan hukum antara bank dengan para nasabah adalah hubungan kontraktual. Begitu seorang nasabah menjalin kontraktual dengan bank, maka perikatan yang timbul adalah perikatan atas dasar kontrak/perjanjian.²³ Menurut pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: ²⁴

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian
3. Mengenai suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Sepakat dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Adanya nasabah yang buta dalam memilih produk bank akibat informasi yang diberikan pihak bank yang hanya memuat manfaat, kelebihan atau keuntungan produk yang bersangkutan tanpa menjelaskan keseluruhan karakteristiknya, kekurangan dan kerugian. Apabila ternyata tidak sesuai maka muncullah kerugian dan kesalahpahaman antara nasabah dan bank, dimana pihak nasabah merasa ditipu sedangkan pihak bank tidak mau disalahkan karena sudah merasa memberikan informasi mengenai produk bank yang ditawarkan. Seperti diketahui penipuan merupakan sebab yang membuat kata sepakat antar kedua belah pihak dibuat secara tidak bebas²⁵, dan karena syarat kata sepakat tidak dipenuhi dalam hal ini mengakibatkan nasabah mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian yang ada (antara nasabah dan bank) itu.

Sebagai syarat ketiga mengenai sahnya suatu perjanjian disebutkan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan

²³ Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan), 1998, hal.17.

²⁴ Pasal 1320, Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

²⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. ke-17, (Jakarta: Intermasa), 1990, hal 23.

hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit harus disebutkan jenisnya, dalam konteks ini adalah karakteristik produk bank tersebut, dengan tidak menyebutkan risiko (karakteristik) yang ada pada produk bank tersebut maka syarat “hal tertentu” dalam hal ini tidak terpenuhi, sehingga perjanjian yang ada antara pihak bank dan nasabah dalam hal ini adalah batal demi hukum.

Penyampaian informasi mengenai risiko yang melekat pada produk tabungan dilakukan oleh pihak bank secara lisan melalui *customer service* atau Unit Pelayanan Nasabah, namun terkadang bentuk informasi yang lisan, model penyampaiannya menjadi pasif, yaitu menunggu ditanya dulu oleh nasabah baru dijelaskan. Pihak bank terkesan membedakan atau bahkan menutupi risiko yang mungkin akan timbul dan merugikan nasabah selama rentang waktu pemakaian produk tabungan tersebut. Hal ini wajar mengingat strategi pemasaran tentu akan mengedepankan manfaat dari produk tabungan, agar terlihat lebih unggul dari produk tabungan bank lain. Semakin banyak manfaat yang ditawarkan oleh pihak bank maka semakin besar minat nasabah untuk menyimpan dananya di bank tersebut.

Berkaitan dengan penyampaian informasi secara lisan tersebut, adanya kerugian yang timbul dan dirasakan nasabah akibat kesalahan atau kelalaian *customer service* yang tidak menjelaskan mengenai karakteristik produk bank tersebut secara menyeluruh, merupakan tanggung jawab pihak bank. Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank yaitu pihak yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggung jawab pribadi ada, apabila si pengurus bertindak di luar kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi apabila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka bank terikat atas perbuatan pengurusnya terhadap pihak ketiga. Oleh karenanya bank bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkan pengurusnya sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPerdata.

Pihak Bank “X” mengaku dalam proses pembukaaan tabungan pertama kali telah memberikan keterangan sehubungan dengan karakteristik produk tabungan, walaupun dalam bentuk dan cara penyampaiannya secara lisan. Informasi tersebut mencakup antara lain adanya asuransi, suku bunga, biaya administrasi, biaya ATM, saldo inimal di buku tabungan, setoran minimal, transfer antar rekening lewat ATM.²⁶

Dalam informasi ini tidak termasuk mengenai keberadaan lembaga penjamin simpanan, yang didasari pasal 5 ayat 2 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah yaitu dalam hal produk bank terkait dengan penghimpunan dana, bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk bank tersebut. Tabungan merupakan salah satu produk bank yang merupakan penghimpunan dana. Ini terdapat juga dalam pasal 10 Undang-undang No.4 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yaitu LPS menjamin simpanan nasabah yang berbentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Mengenai keberadaan LPS dalam bank juga diperjelas dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.7/25/DPNP bagian II poin yang ke 6 yaitu dalam hal jenis produk bank yang diinformasikan merupakan produk penghimpunan dana, maka informasi yang disediakan bank mencantumkan pula penjelasan mengenai cakupan dan sejauh mana program penjaminan berlaku pada produk bank dimaksud, Jadi asuransi tidak termasuk dalam program penjaminan tersebut.

Adanya kenyataan bahwa nasabah tidak diberi informasi mengenai jaminan simpanan nasabah tersebut, apabila bank tersebut bangkrut atau dilikuidasi oleh pemerintah. Definisi dari bank gagal (failing bank) tercantum dalam Pasal 1 angka 7 UU No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yaitu bank yang mengalami kesulitan keuangan dan membahayakan keberlangsungan usahanya serta dinyatakan tidak dapat lagi disehatkan oleh Lembaga Pengawas Perbankan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

Adanya kenyataan ini nasabah dapat dirugikan, apabila ternyata sewaktu-waktu bank gagal atau mengalami kesulitan keuangan baik karena keadaan

²⁶ Wawancara dengan *customer service* Bank “X”

ekonomi yang buruk sehingga bank merugi maupun karena adanya penyelewengan dari oknum bank, nasabah tidak mengetahui bagaimana nasib simpanan tersebut, bisa diambil kembali atau tidak. Sekedar mengingatkan, beberapa tahun yang lalu, banyak nasabah yang dirugikan oleh beberapa bank yang dilikuidasi oleh pemerintah akibat keadaan bank tersebut sudah tidak sehat. Utang atau modal yang dimiliki beberapa bank tersebut menjadi minus dan tidak dapat lagi menyelenggarakan kegiatan perbankan yang sehat. Akibatnya, nasabah yang menuntut agar simpanannya dikembalikan kepada mereka lagi tidak dapat dipenuhi oleh pihak bank. Bahkan ada pimpinan dari bank tersebut yang melarikan diri ke luar negeri demi menghindari adanya tuntutan untuk mengembalikan uang nasabah tersebut.

Untuk menghindari hal yang serupa terjadi maka setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan seperti yang tercantum dalam pasal 8 UU No. 24 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Sehingga diharapkan tidak terjadi lagi hal serupa dan nasabah menjadi semakin yakin dan merasa aman untuk menyimpan uangnya di Bank. Begitu juga dengan pihak bank agar semakin dipercaya masyarakat wajib mendaftarkan diri untuk mengikuti program penjaminan simpanan, dan apabila sudah terdaftar memberitahukan nasabah melalui pengumuman tertulis yang dicantumkan di tempat-tempat strategis dalam bank tersebut sehingga nasabah menjadi mempunyai keyakinan dan merasa aman untuk menyimpan uangnya di bank.

Karena informasi yang disampaikan oleh pihak Bank kepada nasabah berbentuk lisan dengan cara penyampaian yang lisan juga, maka sangat mungkin penyampaian tersebut dilupakan oleh kedua pihak dengan cepat. Apalagi bila didukung keadaan yang tidak memungkinkan untuk terwujudnya penyampaian yang utuh, lengkap, dan akurat mengenai informasi karakteristik produk tabungan, misalnya saja nasabah yang antri, waktu yang tidak mencukupi dan lain-lain, keadaan ini menyebabkan banyak hal yang dilupakan oleh bank dalam rangka untuk mewujudkan perlindungan nasabahnya.

Sehubungan dengan kewajiban adanya penyampaian informasi mengenai karakteristik produk bank terutama mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada tabungan, maka seharusnya nasabah setelah diberi informasi secara tertulis mengenai hal tersebut, selanjutnya nasabah diminta untuk menandatangani formulir yang memuat klausula yang menyatakan bahwa nasabah telah memahami dan menyetujui segala persyaratan pemanfaatan produk bank termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan penyampaian informasi karakteristik produk bank khususnya mengenai manfaat dan risiko, Apabila terjadi perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank, bank wajib memberitahukan kepada nasabah, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Prbadi Nasabah. Pemberitahuan tersebut wajib disampaikan kepada setiap nasabah yang sedang memanfaatkan produk bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan atau pengurangan tersebut. Misalnya dalam hal jangka waktu berlakunya suatu produk mengalami perubahan. Bank wajib memberitahukan kepada nasabah bahwa ada perubahan jangka waktu terkait dengan produk bank yang sedang dimanfaatkan nasabah. Nasabah dapat mempersiapkan diri apabila bank memerlukan persyaratan tertentu sehubungan dengan adanya perubahan tersebut.

Ada suatu klausa yang banyak terdapat dalam kontrak antara bank dan nasabah yang berisikan bahwa “nasabah menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di bank, baik yang ada sekarang maupun yang akan ada di kemudian hari”. Dengan adanya ketentuan bank wajib memberitahukan setiap perubahan produk bank, maka bank tidak dapat memberlakukan klausa seperti tersebut diatas. Apabila di kemudian hari terdapat ketentuan bank yang berkenaan dengan pemanfaatan produk bank, baik itu mengalami perubahan, penambahan, dan pengurangan, wajib diberitahukan kepada nasabah. Walaupun pemberitahuan mengenai perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank disampaikan kepada nasabah, nasabah tidak mempunyai hak untuk melakukan tawar menawar atas perubahan tersebut.

Di dalam ketentuan umum produk tabungan di suatu bank, terdapat klausa yang menyatakan bahwa “bank berhak tanpa pemberitahuan, menutup rekening tabungan setiap saat berdasarkan pertimbangan bank semata-mata”. Ketentuan ini tidak sesuai dengan pasal 6 dimana bank seharusnya memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah sebelum memutuskan untuk menutup rekening nasabah. Penutupan rekening ini dapat merugikan nasabah karena bank telah sewenang-wenang mengambil tindakan tanpa pemberitahuan dan persetujuan nasabah.

Untuk produk bank tertentu yang frekuensi perubahan karakteristiknya relative tinggi, seperti perubahan suku bunga tabungan, pemberitahuan dapat dilakukan melalui pengumuman dikantor bank dan atau media lain yang mudah diakses oleh nasabah. Media lain yang mudah diakses oleh nasabah contohnya adalah internet. Klausa yang berkenaan dengan perubahan suku bunga misalnya “apabila terjadi perubahan suku bunga, maka perubahan tersebut segera diberlakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah”. Setiap perubahan suku bunga tidak perlu diberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah karena frekuensi perubahannya yang sering berubah.

Berdasarkan ketentuan pasal 8, bank wajib menyediakan layanan informasi mengenai karakteristik produk bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat yang ingin memanfaatkan produk bank. Layanan informasi ini diwujudkan berupa publikasi tertulis di setiap kantor bank dan atau dalam bentuk informasi secara elektronik yang disediakan melalui *hotline service/call center* atau *website*. Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hampir semua bank menyediakan hal tersebut, antara bank dan nasabah pun dapat berhubungan melalui dunia maya tersebut saling berkirim *email* untuk bertanya seputar produk-produk bank. Selain itu bank juga menyediakan *call center* dimana nasabah dapat bertanya hal-hal yang ingin diketahuinya, terutama berkaitan dengan produk dan jasa pelayanan perbankan. Layanan elektronik ini diharapkan dapat memberikan akses seluasnya kepada masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai produk bank.

3.2 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, guna tetap mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun onum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak kepercayaan masyarakat. Apabila terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi Negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali.

Melihat begitu besarnya risiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum, sekarang telah ada Undang-undangnya yakni Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.

Sebelum dibahas lebih lanjut mengenai pelaksanaan transparansi informasi produk bank berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai nasabah sebagai konsumen perbankan.

3.2.1 Nasabah Sebagai Konsumen Perbankan

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consument/konsument* (belanda) yang secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang-barang. Berdasarkan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan konsumen adalah²⁷ 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 konsumen dalam undang-undang ini

²⁷ Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN 1999 No.42 TLN 3821, Pasal 1 angka 2.

adalah konsumen akhir²⁸, yaitu pemakai, pengguna, atau pemanfaat barang dan/atau jasa akhir dan tidak untuk memperdagangkannya. Berarti keluarga atau orang lain yang bukan pemakai langsung dari suatu barang atau jasa jika dikaitkan dengan Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah tidak termasuk konsumen, dan tidak dapat mengajukan ganti kerugian. Selain itu konsumen perantara juga tidak dapat menggugat pelaku usaha jika dia mengalami kerugian.

Pengertian istilah pemakai, pengguna, dan pemanfaat adalah sebagai berikut :

- a. Pemakai adalah konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, papan, obat, dan sebagainya.
- b. Pengguna adalah konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti penggunaan lampu listrik, computer, radio, televisi, ATM, dan sebagainya
- c. Pemanfaat adalah konsumen yang memanfaatkan jasa konsumen, seperti jasa angkutan, jasa asuransi, jasa perbankan, jasa kesehatan, jasa dokter, dan produk jasa-jasa lainnya.

Sedangkan untuk nasabah sendiri terdapat beberapa macam definisi mengenainya, seperti:

- a. Nasabah adalah²⁹ pihak yang menggunakan jasa bank
- b. *Customer of the bank is³⁰ a person who has a more permanent link with a bank, like having an account with the bank or having an agreement with the bank to open an account.*
- c. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk in customer*)³¹

²⁸ Penjelasan Pasal 1 angka 2, Undang-undang Perlindungan Konsumen

²⁹ Pasal 1 butir 16, Undang-undang Perbankan

³⁰ Chu Chai, Poh, Op.cit, hal 26

Nasabah termasuk dalam pengertian konsumen, yaitu konsumen yang memanfaatkan jasa konsumen, yang memanfaatkan produk dan jasa pelayanan perbankan untuk memenuhi kebutuhannya dan tidak untuk diperdagangkan. Nasabah merupakan pemakai akhir dari jasa bank tersebut, sehingga jika kita lihat dari konsepsi tersebut dapat diketahui bahwa nasabah adalah merupakan konsumen dari bank yang berhak mendapatkan perlindungan berdasarkan ketentuan Undang-undang perlindungan Konsumen.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen adalah sebagai berikut³²:

- 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;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 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
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

³¹ Pasal 1 butir (3), PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

³² Pasal 4, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

Sedangkan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut³³ :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3.2.2 Bank Sebagai Pelaku Usaha

Selain harus diketahui konsepsi nasabah dan konsumen, kita juga harus mengetahui konsepsi pelaku usaha dan bank itu sendiri . Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan definisi pelaku usaha adalah setiap orang-perorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Kalangan ahli ekonomi (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia) menetapkan bahwa pelaku usaha, yang merupakan sebagian pelaku ekonomi, terdiri dari 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

1. Pelaku usaha penyedia dana (*investor*) bagi pelaku usaha atau konsumen, seperti bank, lembaga keuangan non bank, asuransi, perusahaan *leasing*, dan sebagainya
2. Pelaku usaha pembuat makanan, minuman, pakaian, rumah, kendaraan bermotor, dan sebagainya
3. Pelaku usaha pengedar barang/jasa (*distributor*) seperti pedagang retail, toko, apotik, supermarket, minimarket, hypermarket, dan sebagainya (untuk jenis-jenis barang); usaha jasa perbankan /non bank, usaha jasa asuransi, usaha jasa pendidikan, dan sebagainya (untuk jenis-jenis jasa).

Hak pelaku usaha adalah ³⁴:

³³ Pasal 5, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

³⁴ Pasal 6, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah³⁵:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

³⁵ Pasal 7, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

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 rakyat banyak.³⁶

Berdasarkan konsepsi pelaku usaha dan bank seperti yang telah disebutkan diatas, dapat diketahui bahwa bank termasuk dalam pengertian pelaku usaha sebagaimana disebut diatas, yaitu menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Sehingga berdasarkan konsepsi tersebut maka bank memiliki kewajiban seperti yang disebutkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen untuk tidak menyebabkan nasabahnya mengalami kerugian atas produk atau jasa perbankan yang ditawarkannya.

3.2.3 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c dan h, antara lain dinyatakan tentang hak nasabah sebagai konsumen layanan jasa perbankan yaitu:

” Hak konsumen antara lain adalah hak atas informasi yang benar, 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”.

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

³⁶ Pasal 1 angka 2 , Undang-undang Perbankan

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.

Kenyataan bahwa pasar tidak dapat memberikan konsumen informasi yang dapat dipahami dengan mudah mengenai barang dan jasa yang mereka butuhkan. Artinya tanpa informasi tersebut maka konsumen tidak leluasa untuk memperoleh nilai maksimum (*maximum value*) atas barang dan jasa yang tersedia di pasar.

Profesor Peter cartwright menggambarkan terjadinya keadaan ini dalam sektor jasa keuangan, bahwa kapasitas seseorang untuk menerima, menyimpan dan mengolah informasi sangat terbatas karena alasan sebagai berikut:³⁷

1. Sangatlah sulit bagi para konsumen jasa keuangan untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari sebuah produk yang ditawarkan sebelum membeli
2. Produk jasa keuangan cenderung memiliki kompleksitas teknis yang tidak mudah dipahami, bahkan apabila konsumen menerima informasi tersebut secara akurat dan detail, maka konsumen masih tetap sulit untuk memahami dengan baik informasi tersebut.
3. Efek dari produk jasa keuangan seringkali tidak diketahui sebelumnya sampai saat yang akan datang.

Berdasarkan hak tersebut diatas, Pihak bank wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai karakteristik produk bank, dalam hal ini tabungan yang akan digunakan oleh nasabah khususnya mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada tabungan tersebut, sehingga nasabah mengetahui secara jelas dan dapat memilih produk mana yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan kewajiban bank sebagai pelaku usaha

³⁷ Peter cartwright, *Banks, Consumer, And Regulation*, (London: Hart Publishing), 2004

sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 7 (b) Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam hal pelaksanaan pemberian informasi mengenai produk tabungan tersebut bank dilarang menyampaikan karakteristik produknya secara tidak etis, dengan cara merendahkan produk tabungan dari bank lain, hal ini senada dengan ketentuan Pasal 9 (i) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk:

“Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.”

Seperti dikatakan diatas hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi produk dan atau jasa ini sangat penting, karena hak ini menjadi hak dasar bagi pelaksanaan hak-hak lainnya. 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. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak atau tidak seimbang akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen. Berdasarkan hak ini nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian dari bank apabila dirasa dan dapat dibuktikan bahwa produk atau jasa perbankan yang diterimanya tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh bank.

Pasal 4 huruf h Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ketentuan ini dikaitkan pula dengan

kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, yaitu Pasal 7 huruf f dan g Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen .

(f) “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan”.

(g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan ketentuan mengenai tanggung jawab produsen terdapat dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

“ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dalam praktik jasa perbankan, masalah ganti kerugian ini sangat sulit bagi konsumen, karena adanya klausula eksonerasi yang digunakan oleh bank untuk menghindari kewajiban memberi ganti kerugian kepada nasabah atau konsumen. Klausula eksonerasi ini merupakan bagian dari perjanjian standar perbankan yang dicantumkan secara sepihak oleh bank.³⁸

Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan standar perlindungan hukum yang memadai bagi kepentingan konsumen dalam upaya memperoleh kompensasi dari produsen sebagaimana tertuang dalam ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Beberapa ketentuan penting yang terkait dengan upaya memperoleh kompensasi ini adalah:

³⁸ Inosentius Samsul, *Pengembangan Model Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Perspektif Perlindungan Kepentingan Konsumen*, Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan Volume 7 No. 1 Januari 2009, (Jakarta: Direktorat Hukum Bank Indonesia), 2009.

1. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.³⁹
2. Pemberian ganti rugi tidak menghilangkan aspek pidana.⁴⁰
3. Pengajuan gugatan ke Pengadilan Negeri tempat konsumen berdomisili.⁴¹
4. Pembuktian terhadap adanya tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha (beban pembuktian terbalik) atas unsur kesalahan.⁴²

PBI tentang Transparansi Informasi Perbankan dilengkapi pula dengan sanksi, yaitu sanksi administratif sesuai dengan Pasal 52 Undang-undang Perbankan teguran tertulis. Namun, seharusnya integrasi hukum perbankan dalam sistem hukum perlindungan konsumen, diikuti pula dengan adanya harmonisasi atau kesesuaian sanksi terhadap pelanggaran PBI dengan sanksi administratif yang tertuang dalam Pasal 60 Undang-undang Perlindungan Konsumen.⁴³

3.3 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Era keterbukaan informasi telah dikenal di hampir seluruh negara dan pemerintah harus mulai membuka diri terhadap informasi informasi yang sangat diperlukan oleh publik untuk dapat diakses. Pengaruh konvergensi dan modernisasi teknologi informasi dan komunikasi dengan penggunaan internet telah memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dengan cara mudah dan cepat. Fenomena ini membuat masyarakat menuntut hak untuk mendapatkan informasi secara mudah dan cepat dari

³⁹ Pasal 19 ayat (3), *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

⁴⁰ Pasal 19 ayat (4) , *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

⁴¹ Pasal 23, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

⁴² Pasal 28, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*

⁴³ Inosentius Samsul, *op.cit.*

penyelenggara negara sebagaimana tercantum dalam *constitutional rights* pada setiap negara demokrasi.

Keterbukaan informasi publik merupakan pondasi dalam membangun tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintahan yang transparan, terbuka dan partisipatoris dalam seluruh proses pengelolaan kenegaraan, termasuk seluruh proses pengelolaan sumber daya publik sejak dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan serta evaluasinya.

Eksistensi regulasi mengenai keterbukaan informasi publik dapat mendorong suatu masyarakat menjadi lebih demokratis dengan memungkinkan adanya akses masyarakat terhadap informasi yang dimiliki pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun lembaga-lembaga publik lain.

Indonesia baru saja memiliki peraturan yang mengatur hak tersebut yaitu Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang disahkan pada 3 april 2008 oleh DPR dan mulai 30 April 2010 Undang-undang ini mulai diterapkan, dengan diterapkannya undang-undang ini masyarakat memiliki hak mendatangi badan publik dan bertanya tentang informasi publik. Undang-undang ini melandasi kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi publik, yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.⁴⁴ Adanya jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh informasi dan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah harapan yang melandasi dibentuknya undang-undang ini.⁴⁵

Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik ini, mendasarkan gagasannya pada Pasal 28F UUD 1945 (yang diamandemen), yang berbunyi:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan

⁴⁴ Pasal 1 angka 2, *Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*

⁴⁵ Berdasarkan paragraf 1 dan 2 penjelasan atas Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Tujuan undang-undang ini tentunya berdasarkan atas harapan seluruh masyarakat atas adanya suatu kebebasan untuk mengetahui segala hal yang dilakukan pemerintah terhadap negara mereka. Harapan masyarakat untuk tidak lagi harus menghadapi informasi yang berbelit-belit ketika membutuhkan informasi mengenai penyelenggaraan negaranya sendiri. Kesulitan mendapatkan informasi dari badan-badan publik, ketidakterbukaan pejabat-pejabat negara dalam menjalankan pemerintahan tersebut membuat rakyat harus mempercayakan negara mereka tanpa mengetahui dengan jelas apa yang mereka kerjakan. Hal-hal tersebut merupakan kenyataan yang dihadapi oleh masyarakat ketika menginginkan atau memerlukan informasi yang berkaitan dengan lembaga-lembaga negara. Dengan demikian kehadiran undang-undang ini menjadi pintu gerbang bagi masyarakat Indonesia untuk merealisasikan haknya untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan lembaga negara.

3.3.1 Informasi dan Informasi Publik

Definisi Informasi berdasarkan Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah⁴⁶ :

“Keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yg mengandung nilai,

makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yg dpt dilihat, didengar, dan dibaca yg disajikan dlm berbagai kemasan dan format sesuai

⁴⁶ Pasal 1 angka 1, *Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*

dgn perkembangan tek. Informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.”

Sedangkan definisi Informasi publik adalah⁴⁷ informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola dan/atau dikirim/diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Suatu kebebasan memperoleh informasi merupakan HAM serta merupakan faktor esensial dalam menuju suatu tata pemerintahan yang baik atau *good governance*, terutama dalam suatu negara demokrasi. Oleh karena itu diperlukan suatu peraturan-perundang-undangan yang melandasi hak tersebut sehingga proses penerapan hak ini dapat berjalan secara konkret. Beberapa negara di dunia telah memiliki peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kebebasan informasi publik, antara lain Amerika Serikat (*The Freedom Of Information Act*, 1996), Kanada (*Freedom Of Information Act And Protection Of Privacy Act*, 1996), Belanda (*Act Containing Regulations Governing Public Acces To Government*, 1991), Selandia Baru (*Official Information Act*, 1982) Thailand (*Official Information Act*, 1997), Inggris (*Freedom Of Information Act*, 2000) jepang (*Law Concerning Access To Information Held By Administrative Organs*,1998), Irlandia (*Freedom Of Information Act*, 1997), Slovakia (*Act On Freee Access To Information And Amandements Of Certain Acts/ The Freedomof Information Act*), dan afrika selatan (*Promotion Of Acces To Information Act*, 2000)

Dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik jenis-jenis informasi dikategorikan sebagai berikut:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat;

⁴⁷ Pasal 1 angka 2, *Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*

4. Informasi yang dikecualikan;
5. Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan.

3.3.2 Badan Publik dan Bank sebagai Badan Publik

Sebelum dibahas lebih lanjut mengenai pelaksanaan transparansi informasi produk bank berdasarkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, akan di jelaskan terlebih dahulu konsep mengenai badan publik, dan Bank Pemerintah sebagai salah satu badan publik.

Badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN–APBD, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN–APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau sumber luar negeri.

Dalam Undang-undang Keterbukaan informasi Publik Badan publik mempunyai hak dan kewajiban sebagai berikut:

Hak Badan Publik adalah⁴⁸:

1. Menolak memberikan informasi publik yg dikecualikan.
2. Menolak permintaan informasi yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.(penolakan harus disertai dengan alasan yang jelas)

Kewajiban badan publik adalah⁴⁹:

⁴⁸ Pasal 6, *Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*

⁴⁹ Pasal 7, *Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*

1. Menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan Informasi publik yg berada dibawah kewenangannya.
2. Menyediakan info publik yg akurat, benar, dan tdk menyesatkan
3. Membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi utk mengelola informasi publik secara baik, efisien sehingga dpt diakses secara mudah;
4. Membuat pertimbangan secara tertulis setiap kebijakan yg diambil (pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan negara);
5. Dapat memanfaatkan sarana dan media baik elektronik maupun non elektronikmaupun non elektronik.

Dari pengertian Badan publik diatas BUMN termasuk sebagai salah satu dari pengertian Badan Publik. Dimana bila kita lihat lebih lanjut pengertian BUMN menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, definisi BUMN adalah :

1. Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.
2. Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51 % (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.
3. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Persero Terbuka, adalah Persero yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu atau Persero yang melakukan penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
4. Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau

jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Bank Pemerintah atau Bank Milik Negara merupakan salah satu BUMN yang berbentuk Perseroan terbuka, oleh karenanya Bank Pemerintah tersebut termasuk dalam kategori badan publik, dan sebagai salah satu badan publik yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut.

3.3.3 Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk bank Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

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.

Pasal 14 Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan Informasi Publik yang wajib disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara adalah:

- a. nama dan tempat kedudukan, maksud dan tujuan serta jenis kegiatan usaha, jangka waktu pendirian, dan permodalan, sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar;
- b. nama lengkap pemegang saham, anggota direksi, dan anggota dewan komisaris perseroan;
- c. laporan tahunan, laporan keuangan, neraca laporan laba rugi, dan laporan tanggung jawab sosial perusahaan yang telah diaudit;
- d. hasil penilaian oleh auditor eksternal, lembaga pemeringkat kredit dan lembaga pemeringkat lainnya;
- e. sistem dan alokasi dana remunerasi anggota komisaris/dewan pengawas dan direksi;
- f. mekanisme penetapan direksi dan komisaris/dewan pengawas;

- g. kasus hukum yang berdasarkan Undang-Undang terbuka sebagai Informasi Publik;
- h. pedoman pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran;
- i. pengumuman penerbitan efek yang bersifat utang;
- j. penggantian akuntan yang mengaudit perusahaan;
- k. perubahan tahun fiskal perusahaan;
- l. kegiatan penugasan pemerintah dan/atau kewajiban pelayanan umum atau subsidi;
- m. mekanisme pengadaan barang dan jasa; dan/atau
- n. informasi lain yang ditentukan oleh Undang-Undang yang berkaitan dengan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah.

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 yg wajib disediakan dan diumumkan

Setiap badan publik dalam hal ini Bank Pemerintah wajib mengumumkan informasi publik secara berkala, dengan cara yg mudah dijangkau dan dalam bahasa yg mudah dipahami. Cara-cara tersebut ditentukan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di bank tersebut.

Informasi publik yg 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

Antara lain yang berkaitan dengan transparansi informasi produk bank, Bank disini diwajibkan mengumumkan secara serta-merta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Berkaitan dengan kewajiban ini Bank wajib menjelaskan mengenai karekteristik produknya, terlebih produk tabungan yang merupakan dana simpanan masyarakat. Bank wajib memberikan informasi yang menjelaskan manfaat dan khususnya risiko yang melekat pada produk tabungan tersebut. Terlebih jika risiko tersebut mengancam hajat hidup orang banyak, dalam hal ini nasabah sebagai penyimpan dana di bank.

Pelaksanaan Kewajiban Bank sebagai badan publik menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud diatas dilakukan oleh pihak bank baik melalui *customer service* atau unit layanan nasabah pada saat nasabah pertama kali membuka produk tabungan. Selain itu juga dilakukan oleh pihak bank melalui media tertulis berupa leaflet atau brosur, atau papan pengumuman yang ada di bank itu sendiri, bahkan lewat media elektronik (internet akses) hal ini sesuai dengan kewajiban dimana informasi publik ini harus disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

3. Informasi yg wajib tersedia setiap saat antara lain :

- a. Daftar informasi publik yg berada dibawah penguasaannya.
- b. Hasil keputusan badan publik;
- c. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
- d. Rencana kerja (termasuk perkiraan pengeluaran tahunan)
- e. Perjanjian yg dilakukan dengan pihak ke tiga
- f. Informasi dan kebijakan yang disampaikan dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;

- g. Prosedur kerja pegawai badan publik yg berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan
- h. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik

Informasi-informasi diatas setiap saat wajib disediakan oleh pihak bank, akan tetapi karena tidak berkaitan langsung dengan nasabah khususnya karakteristik produk tabungan maka informasi diatas tidak disampaikan oleh bank kepada nasabah, hanya hal-hal tertentu saja yang berkaitan langsung dengan nasabah atau produk bank yang digunakan oleh nasabah tersebut.

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

Informasi yang dikecualikan :

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.