

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK

2.1 Landasan Teori Perbankan

2.1.1 Pengertian Perbankan

Kata bank berasal dari bahasa Italia “*banca*” yang berarti bence yaitu suatu bangku tempat duduk. Sebab, pada zaman pertengahan, pihak bankir Italia yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan usaha tersebut dengan duduk di bangku-bangku di halaman pasar.¹

Dalam perkembangan dewasa ini, maka istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang beraneka ragam seperti pinjaman, memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.²

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.³

Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya.⁴

Dalam Black’s Law Dictionary⁵, bank didefinisikan sebagai:

¹ A. Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1993), hlm. 80, mengutip dari Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998 Buku Kesatu*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 13.

² *ibid*

³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002), hlm. 2.

⁴ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cet. 4, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 7.

⁵ Henry Campbell Black, *Black’s Law Dictionary*, Sixth Edition, (St. Paul, Minnesota: West Publishing Co, 1990), hlm. 144

An institution, usually incorporated, whose business to receive money on deposit, cash, checks or drafts, discount commercial paper, make loans, and issue promissory notes payable to bearer known as bank notes.

Pengertian bank yang lain menurut Kamus Perbankan dan Bisnis adalah suatu lembaga yang bergerak dalam bidang antara lain penyimpanan, peminjaman, penukaran dan penerbitan uang, pengeluaran kredit, pemindahan dan sebagainya.⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.⁷

Dalam kamus istilah hukum Fockema Andreae yang dimaksud dengan bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.⁸

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 1 sbutir 2, merumuskan pengertian bank sebagai 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.

Berbicara tentang bank maka tidak akan terlepas dari sistem perbankan itu sendiri. Dalam bahasa Inggris, kata perbankan disebut banking. Black's Law Dictionary merumuskan perbankan atau banking adalah:⁹

“the business of banking, as defined by law and customs, consist in the issue of notes payable on demand intended to circulate as money, when the banks are banks issue, in receiving deposits payable on demand, in discounting commercial

⁶ T. Guritno, *Kamus Perbankan dan Bisnis*, Cet. Kedua, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), hlm. 22

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989)

⁸ Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1997), hlm. 4.

⁹ Henry Campbell Black, *op.cit*

paper, making loans of money on collateral security, buying and selling bills of exchange, negotiating loans, and dealing in negotiable securities issued by the government, state and national, and municipal and other corporation”.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara, dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara keseluruhan.¹⁰

Hukum yang mengatur permasalahan perbankan disebut dengan hukum perbankan (Banking Law), yang merupakan seperangkat kaidah hukum dalam bentuk peraturan dan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin dan lain-lain sumber hukum, mengatur masalah-masalah perbankan sebagai lembaga, dan aspek kegiatannya sehari-hari, rambu-rambu yang harus dipenuhi bank, perilaku petugas-petugasnya, hak, kewajiban, tugas dan tanggung jawab para pihak yang tersangkut dengan bisnis perbankan, dan lain-lain yang berkenaan dengan dunia perbankan.¹¹

Pengaturan di bidang hukum perbankan meliputi ruang lingkup diantaranya sebagai berikut:¹²

1. Dasar-dasar perbankan, yaitu menyangkut asas-asas kegiatan perbankan, seperti norma efisiensi, keefektivan, kesehatan bank, profesionalisme pelaku perbankan, maksud dan tujuan lembaga perbankan serta hubungan hak dan kewajibannya.
2. Kedudukan hukum pelaku di bidang perbankan, misalnya kaidah-kaidah mengenai pengelolanya, seperti dewan komisaris, direksi, karyawan ataupun pihak terafiliasi. Mengenai bentuk badan hukum pengelolanya serta mengenai bentuk kepemilikannya.

¹⁰ Hermansyah, *op. cit.*, hlm. 18

¹¹ Munir Fuady, *op.cit.* , hlm. 14.

¹² Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 2.

3. Kaidah-kaidah perbankan yang secara khusus memperhatikan kepentingan umum, seperti kaidah-kaidah yang mencegah persaingan yang tidak wajar, antitrust, perlindungan terhadap konsumen (nasabah) dan lain-lainnya.
4. Kaidah-kaidah yang menyangkut struktur organisasi yang mendukung kebijakan ekonomi dan moneter pemerintah, seperti dewan moneter dan bank sentral.
5. Kaidah-kaidah yang mengarahkan kehidupan perekonomian yang berupa dasar-dasar untuk perwujudan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya melalui penetapan sanksi, insentif, dan sebagainya.
6. Keterkaitan satu sama lainnya dari ketentuan dan kaidah-kaidah hukum tersebut sehingga tidak mungkin berdiri sendiri, malahan keterkaitannya merupakan hubungan logis dari bagian-bagian lainnya.

2.1.2 Asas, Fungsi dan Tujuan Perbankan

Asas perbankan yang dianut di Indonesia adalah yang berlandaskan menurut demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, sebagaimana sesuai dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Demokrasi ekonomi yang dimaksud dalam pasal tersebut adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.¹³

Asas-asas umum perbankan Indonesia menurut Muhammad Djumhana, antara lain dijelaskan sebagai berikut:¹⁴

1. Prinsip Pengelolaan Perbankan

Prinsip pengelolaan perbankan merupakan pedoman untuk menjalankan suatu bank yang berlaku umum. Pengelolaan tersebut berpijak pada asas yang disebut *guided principles*, yang meliputi:

a. Likuiditas (Kelancaran)

¹³ Hermansyah, *op. cit.*, hlm. 19

¹⁴ Muhammad Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Cet. Pertama, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 156

Likuiditas berasal dari kata likuid yang artinya lancar, sedangkan maksudnya ialah kemampuan suatu perusahaan untuk dapat membayar utang jangka pendeknya tepat pada waktunya. Dalam konteks operasional perbankan, maka likuiditas mengandung pengertian, yaitu kondisi kemampuan suatu bank untuk memenuhi kewajiban utang-utangnya, membayar kembali semua deposannya, serta memenuhi permintaan kredit yang diajukan para debitur tanpa terjadi penangguhan.

b. Solvabilitas (Kekayaan)

Solvabilitas berasal dari kata solvable, berarti kukuh, teguh, dan mampu serta dapat dipercaya dalam masalah keuangan. Solvabilitas mengandung pengertian sebagai kemampuan bank untuk memenuhi seluruh kewajibannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang, dengan melikuidasi seluruh miliknya. Solvabilitas merupakan jaminan kepercayaan pelayanan, bahkan juga terhadap modal yang datang dari luar.

c. Rentabilitas (Keuntungan)

Rentabilitas adalah kemampuan suatu bank untuk mendapatkan keuntungan. Pengaturan menyangkut rentabilitas bukan hanya mengenai besaran rasio keuntungan dari kegiatan jasa yang diberikan bank, melainkan juga mengenai kegiatan usaha bank itu sendiri. Pengaturan tersebut tidak hanya harus efisien tapi juga mampu menjaga keamanan jasa perbankan serta menjamin pelayanan yang akurat agar masyarakat pengguna jasa perbankan terlindungi hak-haknya.

d. Bonafiditas

Bonafiditas dan reputasi adalah modal moral yang wajib dimiliki bank untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, serta menghindarkan opini negatif atas kegagalan jasa yang diberikannya. Hal ini karena karakteristik khusus dari industri perbankan yang melandaskan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada kepercayaan dari masyarakat. Hal-hal yang menjadi kriteria penilaian bonafiditas suatu bank yaitu menyangkut pelayanan,

transparansi informasi suatu produk bank dan penggunaan data nasabah, serta keterbukaan kondisi dan neraca bank.

2. Prinsip Kewajiban Perbankan

Prinsip kewajiban perbankan, yaitu kewajiban yang ditujukan kepada *stakeholder* perbankan, yang meliputi di antaranya, masyarakat; nasabah; pemerintah (termasuk otoritas perbankan); pemilik; dan karyawan. Prinsip ini dikenal sebagai konsep *good corporate governance* dimana sistem dan struktur pengelolaan perusahaan yang mengakomodasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (atau pemangku kepentingan /*stakeholder*). Harapan dan kepentingan terhadap perbankan dari masing-masing pihak pemangku kepentingan tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepentingan masyarakat terhadap perbankan.
- b. Kepentingan nasabah terhadap perbankan.
- c. Kepentingan pemerintah terhadap perbankan.
- d. Kepentingan pemilik terhadap banknya.
- e. Kepentingan karyawan terhadap banknya.

3. Prinsip Etika Perbankan

Etika perbankan dalam sistem perbankan merupakan salah satu unsur terpenting yang menjadi landasan kegiatannya. Beberapa prinsip yang merupakan bagian dari etika perbankan, yaitu diantaranya:

a. Prinsip kepatuhan atas peraturan

Prinsip ini menekankan kepada para bankir dan pegawai bank terhadap adanya peraturan, ketentuan, norma, kaidah, dan kebiasaan yang berlaku. Diharapkan agar mereka dapat mematuhi, melaksanakan, menjunjung tinggi, menghormati, dan tidak melanggar semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Prinsip kerahasiaan

Prinsip ini menekankan agar para bankir dan pegawai bank menjaga kerahasiaan keuangan nasabah dan kerahasiaan banknya sendiri.

c. Prinsip kebenaran pencatatan

Prinsip ini menekankan agar para bankir dan pegawai bank melakukan pencatatan yang benar dalam pembukuannya, termasuk menyangkut pemeliharaan dokumen dan arsip.

d. Prinsip kesehatan persaingan

Prinsip ini menekankan kepada para bankir dan pegawai bank harus bersaing secara sehat dalam mengembangkan usahanya. Persaingan disini dapat berarti persaingan sesama bank, dapat juga persaingan antara pegawai dalam lingkungan bank itu sendiri.

e. Prinsip kejujuran wewenang

Prinsip ini menekankan agar bankir berbuat jujur dengan tidak melakukan penyelewengan.

f. Prinsip keselarasan kepentingan

Prinsip ini menekankan agar bankir dan pegawai bank bersikap menyelaraskan seluruh kepentingan stakeholders apabila menghadapi dilema dalam pengambilan keputusan.

g. Prinsip keterbatasan keterangan

Prinsip yang menekankan agar para bankir dan pegawai bank bersikap informatif dalam batas tertentu.

h. Prinsip kehormatan profesi

Prinsip yang menekankan agar para bankir dan pegawai bank menghindarkan dirinya dari hal-hal yang negatif yang dapat merusak citra dirinya.

i. Prinsip pertanggungjawaban sosial

Prinsip ini menekankan agar para bankir dan pegawai bank dalam melaksanakan tugasnya, memiliki rasa tanggung jawab sosial terhadap masyarakat, pemerintah, lingkungan, dan dunia perbankan itu sendiri.

j. Prinsip persamaan perlakuan

Prinsip yang menekankan agar para bankir dan pegawai bank dapat memperlakukan setiap pegawai dan nasabah secara sama tanpa melakukan diskriminasi.

k. Prinsip kebersihan pribadi

Prinsip yang menekankan agar para bankir dan pegawai bank dalam melaksanakan tugasnya menjaga kehormatan diri, dan tidak melakukan perbuatan yang dianggap tercela dan tidak pantas menurut hukum ataupun moralitas.

4. Good Corporate Governannce

Good corporate governance atau tata kelola usaha yang baik merupakan bentuk pengaturan internal dalam suatu badan usaha (self regulation). Tujuan dari corporate governance, yaitu untuk meningkatkan nilai pemegang saham (shareholders value) serta mengakomodasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (stakeholders). Pentingnya tata kelola perusahaan yang baik sebagai alat untuk meningkatkan nilai dan pertumbuhan jangka panjang secara berkesinambungan bagi seluruh stakeholder.

5. Prinsip Mengenal Nasabah

Yaitu suatu prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Pelaksanaan dari prinsip ini mempunyai kaitan dalam upaya melindungi kelangsungan usaha bank.

Dalam melaksanakan kemitraan antara bank dan nasabahnya, untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan asas-asas, yaitu:¹⁵

1. Asas Demokrasi Ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Bahwa perbankan Indonesia dalam menjalankan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, yang berarti fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

2. Asas Kepercayaan (Fiduciary Principle)

¹⁵ Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cet. Kedua, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 14

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya.

3. Asas Kerahasiaan (Confidential Principle)

Asas kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan (wajib) dirahasiakan. Kerahasiaan ini adalah untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank.

4. Asas Kehati-hatian (Prudential Principle)

Asas kehati-hatian adalah asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya.

Dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, disebutkan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Pasal 4 Undang-Undang Perbankan menyebutkan bahwa perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dengan demikian, perbankan Indonesia mempunyai fungsi dan tujuan dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia, yaitu:¹⁶

1. Bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam.

¹⁶ Rachmadi Usman, *op. cit.*, hlm. 61

2. Penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat dimaksudkan untuk menunjang sebagian tugas penyelenggaraan negara yakni; menunjang pembangunan nasional termasuk juga pembangunan daerah, mewujudkan trilogi pembangunan nasional, yaitu:
 - Meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat banyak;
 - Meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional;
 - Meningkatkan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis;
 - Meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat banyak.
3. Untuk menjalankan fungsi tersebut, perbankan Indonesia harus melindungi secara baik apa yang dititipkan masyarakat kepadanya dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dengan cara:
 - Efisien, sehat, wajar dalam persaingan yang sehat yang semakin mengglobal atau mendunia; dan
 - Menyalurkan dana masyarakat tersebut ke bidang-bidang yang produktif, bukan konsumtif.
4. Peningkatan perlindungan dana masyarakat yang dipercayakan pada bank, selain melalui penerapan prinsip kehati-hatian, juga pemenuhan ketentuan persyaratan kesehatan bank, serta sekaligus berfungsi untuk mencegah terjadinya praktek-praktek yang merugikan kepentingan masyarakat luas.

2.1.3 Jenis Bank dan Usaha Bank

Jenis perbankan dapat dilihat dari berbagai segi, antara lain:

1. Dari segi fungsinya

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan adanya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, maka berdasarkan jenisnya, bank terdiri dari:

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa

perbankan yang ada. Wilayah operasinya dilakukan diseluruh wilayah Indonesia bahkan keluar negeri berupa kantor cabang. Bank umum disebut juga bank komersial (*commercial bank*).¹⁷

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPR dalam menjalankan kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR lebih sempit dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.¹⁸

2. Dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah:¹⁹

a. Bank Persero (BUMN)

Adalah bank yang akte pendirian maupun modalnya sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank tersebut dimiliki juga oleh Pemerintah.

Contoh bank-bank persero (BUMN) antara lain:

- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46)
- Bank Mandiri
- Bank Tabungan Negara

Selain itu ada juga bank Pembangunan Daerah (BPD) biasanya terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II propinsi. Modal bank tersebut sepenuhnya milik Pemerintah Daerah masing-masing tingkatan.

Contoh Bank Pembangunan Daerah antara lain:

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat

¹⁷ Kashmir, *op.cit.*, hlm. 19

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ *Ibid*, hlm. 20

- BPD Jawa Tengah
- BPD DI. Yogyakarta
- Dan BPD lainnya

b. Bank milik swasta

Adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya didirikan oleh swasta, begitu juga dengan pembagian keuntungan yang menjadi milik swasta pula.

Bank milik swasta dibedakan menjadi:

1. Bank Umum Swasta Nasional Devisa:²⁰
 - Bank Central Asia
 - Bank Danamon Indonesia
 - Bank Bukopin
 - Bank Artha Graha Internasional
 - Bank Cimb Niaga
 - Bank Muamalat Indonesia
 - Bank Mega
 - Bank Permata
 - Dan bank swasta nasional devisa lainnya
2. Bank Umum Swasta Non Devisa:
 - Bank Artos Indonesia
 - Bank Barclays Indonesia
 - Bank BCA Syariah
 - Bank Bisnis Internasional
 - Bank Kesejahteraan Ekonomi
 - Bank Mayora
 - Dan bank swasta nasional non devisa lainnya
3. Bank milik asing

²⁰

<http://www.bi.go.id/web/id/Publikasi/Laporan+Keuangan+Publikasi+Bank/Alamat+Bank/Alamat+Bank+Umum/>

Bank ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak asing (luar negeri).

Contoh bank asing antara lain:

- ABN AMRO bank
- Bank of America, N.A
- Bank of China Limited
- Standard Chartered Bank
- Citibank N.A
- Deutsche Bank AG.
- The Hongkong & Shanghai B.C.
- The Bank of Tokyo Mitsuishi UFJ
- Dan bank asing lainnya.

4. Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

Contoh bank campuran antara lain:

- ANZ Panin Bank
- Bank Commonwealth
- Bank BNP Paribas Indonesia
- Bank China Trust Indonesia
- Bank OCBC Indonesia
- Bank Sumitomo Mitsui Indonesia
- Bank Mizuho Indonesia
- Dan bank campuran lainnya

3. Dari segi cara menentukan harga

Jenis bank yang dilihat dari segi atau cara dalam menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam 2 kelompok yaitu:²¹

²¹ *Ibid*

a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat)

Bank yang berkembang di Indonesia mayoritas adalah bank yang memiliki prinsip konvensional. Prinsip ini merupakan warisan dari kolonial Belanda dimana asal mula bank di Indonesia berasal. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu:

- Menetapkan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian juga untuk produk pinjaman (kredit) ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini disebut juga dengan *spread based*.
- Untuk jasa-jasa lainnya bank konvensional menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini disebut juga dengan *fee based*.

b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bank ini menitik beratkan pada prinsip syariah (Islam) yaitu:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
5. Pindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

Menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum adalah sebagai berikut:²²

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu
- b. Memberikan kredit
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 1. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 2. Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 3. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
 4. Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 5. Obligasi
 6. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 7. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada dana lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga.
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.

²² Hermansyah, *op. cit.*, hlm. 21

- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k. Dihapus.
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- m. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- n. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain kegiatan-kegiatan yang disebutkan di atas menurut Pasal 7 Undang-Undang Perbankan, Bank Umum dapat juga melakukan kegiatan antara lain sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, Bank Umum dapat melakukan berbagai macam bentuk kegiatan usaha yang sangat luas, namun dalam Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1998 tentang Perbankan ditentukan juga kegiatan usaha yang dilarang untuk dilakukan oleh Bank Umum sebagaimana diatur dalam Pasal 10, yaitu:

- a. Melakukan penyertaan modal kecuali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dan c.
- b. Melakukan usaha perasuransian.
- c. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

Berbeda dengan Bank Umum yang dapat melakukan berbagai kegiatan usaha, Bank Perkreditan Rakyat hanya terbatas dalam melakukan kegiatan usahanya, yaitu meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit
- c. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pihak bank lain.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Undang-Undang Perbankan juga mengatur mengenai kegiatan-kegiatan yang dilarang untuk dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 14 yang antara lain sebagai berikut:

- a. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing.
- c. Melakukan penyertaan modal.
- d. Melakukan usaha perasuransian.
- e. Melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.

2.1.4. Produk dan Jasa Perbankan

Produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh bank sebagai agen pemasaran.²³

Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Pelayanan jasa berupa penghimpunan dana dari masyarakat dapat berupa simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk lain yang dipersamakan. Bentuk lain ini dimaksudkan untuk menampung dana dari masyarakat oleh Bank Perkreditan Rakyat yang serupa dengan deposito berjangka dan tabungan, tetapi bukan giro atau simpanan lain yang dapat ditarik dengan cek.²⁴

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.²⁵

Secara umum giro adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan.²⁶

Menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

Deposito secara umum diartikan sebagai simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan pihak bank yang bersangkutan.²⁷

²³ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, PBI No. 7/6/2005, Ps. 1 butir 4.

²⁴ Djumhana, *op.cit.*, hlm. 352

²⁵ Indonesia, *Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Ps. 1 butir 5.

²⁶ Hermansyah, *op. cit.*, hlm, 46

²⁷ *Ibid*, hlm. 47

Definisi deposito yang dimaksud diatas merupakan istilah yang digunakan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, dulu memakai istilah deposito berjangka.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengartikan deposito sebagai simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.²⁸

2.1.5. Bank Indonesia

a. Sejarah Bank Indonesia

Pertama kali peranan bank sentral di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Kemudian pemerintah melakukan nasionalisasi terhadap De Javasche Bank menjadi Bank Sentral dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1951. Dengan nasionalisasi tersebut, maka De Javasche Bank berfungsi sebagai Bank Sirkulasi sekaligus Bank Umum sampai keluarnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Undang-Undang Pokok Bank Indonesia.²⁹

Pada era pemerintahan Orde Baru, tatanan perbankan di Indonesia kembali memfungsikan Bank Indonesia sebagai bank non komersial sebagai Bank Sentral. Untuk itu maka dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral yang masih berlaku sampai saat ini.³⁰

Dalam Undang-Undang ini disebutkan bahwa Bank Sentral (sebagai lembaga negara) bertugas khusus membantu Presiden dalam melaksanakan kebijaksanaan moneter.³¹

Selanjutnya dengan dikeluarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, maka kedudukan Bank Indonesia menjadi lebih mandiri dan mempunyai wewenang yang lebih luas, dengan pada prinsipnya tidak lagi terkait

²⁸ Indonesia, *Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Ps. 1 butir 7.

²⁹ Asikin, *op. cit.*, hlm. 11

³⁰ *Ibid*, hlm. 12

³¹ *Ibid*

dengan Departemen Keuangan. Banyak kewenangan yang pada Undang-Undang sebelumnya menjadi kewenangan Departemen Keuangan, misalnya tentang pencabutan izin usaha bank, sekarang dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tersebut menjadi kewenangan Bank Indonesia.³²

b. Tujuan Bank Indonesia

Bank Indonesia adalah bank yang memiliki fungsi dan kewenangan sebagai bank sentral di Indonesia. Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai *lender of last resort*.³³

Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Bank Indonesia didefinisikan sebagai lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang ini.³⁴

Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menjelaskan mengenai tujuan dari Bank Indonesia yaitu untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah.

Dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Bank Indonesia yang dimaksud dengan kestabilan nilai rupiah adalah kestabilan nilai rupiah terhadap barang dan jasa, serta terhadap mata uang negara lain. Kestabilan nilai rupiah terhadap barang dan jasa diukur dengan atau tercermin dari perkembangan laju inflasi. Kestabilan nilai rupiah terhadap mata uang negara lain diukur dengan atau tercermin dari perkembangan nilai rupiah terhadap mata uang negara lain. Kestabilan nilai rupiah

³² Fuady, *op. cit.*, hlm. 118

³³ Djumhana, *op. cit.*, hlm. 118

³⁴ Indonesia, Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, UU No. 3 Tahun 2004, LN No. 7 Tahun 2004, TLN No. 4357, Ps. 1 ayat (2).

sangat penting untuk mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.³⁵

c. Tugas Bank Indonesia

Pada pokoknya Bank Indonesia sebagai bank sentral mempunyai 3 (tiga) tugas, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yaitu:

1. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter;

Dalam mengemban tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, Bank Indonesia berwenang untuk:³⁶

 - a. Menetapkan sasaran-sasaran moneter dengan memerhatikan sasaran laju inflasi yang ditetapkannya.
 - b. Melakukan pengendalian moneter dengan menggunakan cara-cara tertentu, tetapi tidak terbatas pada seperti:
 - Operasi pasar terbuka di pasar uang, baik rupiah maupun valuta asing
 - Penetapan tingkat diskonto
 - Penetapan cadangan wajib minimum
 - Pengaturan kredit atau pembiayaan
 - c. Memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, paling lama 90 (sembilan puluh) hari kepada bank untuk mengatasi kesulitan pendanaan jangka pendek bank yang bersangkutan.
 - d. Melaksanakan kebijakan nilai tukar berdasarkan sistem nilai tukar yang telah ditetapkan.
 - e. Mengelola cadangan devisa.
 - f. Menyelenggarakan survei secara berkala atau sewaktu-waktu diperlukan yang dapat bersifat makro atau mikro.
2. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran;

³⁵ Indonesia, *Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia*, UU No. 3 Tahun 2004, LN No. 7 Tahun 2004, TLN No. 4357, Penjelasan Ps. 7 ayat (1).

³⁶ Kashmir, *op. cit.*, hlm. 208

Dalam melaksanakan tugas untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem kelancaran sistem pembayaran, sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia berwenang untuk:³⁷

- a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran.
 - b. Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya.
 - c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran.
 - d. Mengatur sistem kliring antar bank baik dalam mata uang Rupiah maupun asing.
 - e. Menyenggarakan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank.
 - f. Menetapkan macam, harga, ciri uang yang akan dikeluarkan, bahan yang digunakan, dan tanggal mulai berlakunya sebagai alat pembayaran yang sah.
 - g. Mengeluarkan dan mengedarkan uang rupiah; serta mencabut, menarik, dan memusnahkan uang dimaksud dari peredaran.
3. Mengatur dan mengawasi Bank.

Dalam hal mengemban tugas untuk mengatur dan mengawasi bank, Bank Indonesia memiliki wewenang antara lain:³⁸

- a. Menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip-prinsip kehati-hatian.
- b. Memberikan dan mencabut izin usaha bank.
- c. Memberikan izin pembukaan, penutupan dan pemindahan kantor bank.
- d. Memberikan persetujuan atas kepemilikan dan kepengurusan bank.
- e. Memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan usaha tertentu.
- f. Mewajibkan bank untuk menyampaikan laporan, keterangan dan penjelasan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan Bank Indonesia.

³⁷ *Ibid*, hlm. 209

³⁸ *Ibid*, hlm. 210-211

- g. Melakukan pemeriksaan terhadap bank, baik secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan.
- h. Memerintahkan bank untuk menghentikan sementara sebagian atau seluruh kegiatan transaksi tertentu apabila menurut penilaian Bank Indonesia terhadap suatu transaksi patut diduga merupakan tindakan pidana dibidang perbankan.
- i. Mengatur dan mengembangkan informasi antar bank.
- j. Mengambil tindakan terhadap suatu bank sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang perbankan yang berlaku apabila menurut penilaian Bank Indonesia dapat membahayakan kelangsungan usaha bank yang bersangkutan dan atau membahayakan perekonomian nasional.
- k. Tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan undang-unda

2.2. Landasan Teori Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Nasabah

Nasabah dalam suatu bank sering disebut juga sebagai konsumen dari bank tersebut. Mereka adalah pihak yang menggunakan jasa dari bank. Hal ini sesuai dengan apa yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Pasal 1 butir 16 memberi rumusan pengertian nasabah yaitu sebagai pihak yang menggunakan jasa bank.

Peraturan Bank Indonesia mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah, mendefinisikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer).³⁹

³⁹ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, PBI No. 7/6/2005, Ps. 1 butir 3.

Telah disebutkan di atas bahwa nasabah suatu bank adalah konsumen pengguna jasa perbankan. Sebelum berbicara mengenai nasabah, terlebih dahulu ada baiknya mengetahui apa yang dimaksud dengan konsumen itu sendiri.

Konsumen secara harfiah berarti “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”, atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.⁴⁰

Dalam Black’s Law Dictionary⁴¹, konsumen diartikan sebagai:

One who consumes, individuals who purchase, use, maintain and dispose of products and services. Users of final product. A member of that broad class of people who are affected by pricing policies, financing practices, quality of goods and services, credit reporting, debt collection, and other trade practices for which state and federal consumer protection laws are enacted.

Menurut Hondius⁴², menyimpulkan bahwa konsumen sebagai pemakai produksi akhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*).⁴³

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen⁴⁴, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Ditinjau dari beberapa definisi mengenai konsumen, hal ini telah jelas menggambarkan bahwa nasabah bank adalah seorang konsumen yang dalam hal ini menggunakan jasa dari suatu bank baik itu untuk keperluan pribadi maupun keperluan komersial.

Undang-Undang Perbankan 1992 sebagaimana yang telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, menyebutkan bahwa bank adalah badan

⁴⁰ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 69.

⁴¹ Black, *op.cit.*, hlm. 335

⁴² Pakar masalah konsumen di Belanda

⁴³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. Kedua, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 3.

⁴⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 1 ayat (2).

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.⁴⁵

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah dapat dibedakan menjadi dua yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.

Yang dimaksud dengan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁶

Sedangkan yang dimaksud nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Namun dalam praktek-praktek perbankan, setidaknya dikenal tiga macam nasabah. Pertama, nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank. Misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam itu biasanya importir membuka Letter of Credit (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.⁴⁷

2.2.2. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Dengan kata lain,

⁴⁵ Indonesia, *Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Ps. 1 ayat (2).

⁴⁶ Indonesia, *Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Ps. 1 ayat (17).

⁴⁷ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. Kedua, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 41.

perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁴⁸

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen menurut J.F. Kennedy,⁴⁹ yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right of safety).
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed).
3. Hak untuk memilih (the right to choose).
4. Hak untuk didengar (the right to be heard).

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumer Protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:⁵⁰

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Indonesia telah merumuskan mengenai hak-hak konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang

⁴⁸ Shidarta, op.cit., hlm. 19

⁴⁹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen (Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak)*, (Jakarta: Fakultas Hukum Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2004), hlm. 7

⁵⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ketiga, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 27.

menetapkan ada 9 (sembilan) hak konsumen, sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 27 ayat (2)⁵¹ dan Pasal 33⁵² Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 9 (sembilan) hak-hak konsumen adalah:⁵³

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

⁵¹ Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: “*Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*”.

⁵² Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: “*(1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. (3) Bumi, air dan kekayaan alam lainnya yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.*”

⁵³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 4.

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

Selain daripada hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4, konsumen juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2.3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang telah diberikan kepada konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan hak-hak kepada pelaku usaha untuk:

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

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula

kewajiban-kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Jasa ATM (pada kasus pembobolan ATM bank di Indonesia)

2.3.1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Jasa ATM

ATM (Automated Teller Machine) atau Anjungan Tunai Mandiri memang telah menjadi kebutuhan yang penting bagi sebagian besar nasabah bank dalam rangka transaksi secara mudah, nyaman, dan cepat. Kartu ATM adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu

pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁴

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai ATM ini, terlebih dahulu perlunya memahami mengenai tujuan didirikannya bank. Undang-Undang Perbankan menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Lebih lanjut dikemukakan oleh undang-undang tersebut bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.⁵⁵

Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka perlu diketahui terlebih dulu mengenai filosofi dari tujuan seseorang menyimpan dana atau menabung di Bank. Menurut anggota pengurus harian YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Sularsi menuturkan, *“saat ini telah terjadi perubahan dari filosofi menabung”*.⁵⁶ Menurutnya, dulu filosofi dari seseorang menabung adalah untuk menghimpun atau menyimpan dananya dari sedikit menjadi banyak. Yang artinya orang tersebut menabung di bank supaya uang yang disimpannya tersebut sedikit demi sedikit lama-lama menjadi banyak. Namun, kenyataan yang terjadi saat ini tujuan seseorang menabung atau menyimpan dananya di bank sudah mengalami perubahan bukan hanya sebagai untuk menghimpun dana melainkan tabungan tersebut digunakan untuk kemudahan seseorang dalam melakukan transaksi perbankan seperti pengambilan uang, transfer, pembayaran-pembayaran kewajiban, bahkan untuk pembelian produk lain. *“Dulu tujuan menabung adalah menghimpun dana, sekarang menabung digunakan untuk kemudahan dalam bertransaksi”* ujarnya.

⁵⁴ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, PBI No. 11/11/PBI/2009, Ps. 1 ayat (5).

⁵⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 127.

⁵⁶ Wawancara dengan Sularsi, S.H., anggota pengurus harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), tanggal 17 Mei 2010.

Hal ini memberikan suatu gambaran bahwa telah terjadi suatu perubahan fungsi dari bank, dimana saat ini bank tidak hanya dimanfaatkan untuk menyimpan uang dari nasabah akan tetapi juga digunakan sebagai sarana yang dapat memberikan kemudahan seseorang dalam melakukan transaksi bisnis secara cepat dan tepat.

Inilah yang menjadi tujuan dasar dari dibuatnya ATM. Dengan menggunakan ATM transaksi-transaksi yang seharusnya dilakukan melalui teller seperti pengambilan uang, pembayaran, dan transfer dana antar rekening, saat ini dapat langsung dilakukan tanpa perlu mengantri melalui teller. Namun, ditengah tingginya kebutuhan terhadap ATM tersebut, memunculkan suatu permasalahan baru yaitu timbulnya kejahatan teknologi yang membayangi dunia perbankan baik di Indonesia maupun di dunia.

Pada kenyataannya selama bertahun-tahun membuktikan bahwa bank merupakan simbol kepercayaan masyarakat terhadap kondisi moneter suatu negara. Adanya peluang penjahat perbankan dalam kasus pencurian PIN (Personal Identification Number) atau memanipulasi kartu ATM merupakan bukti bahwa transaksi ATM kurang memenuhi syarat hukum.

Salah satu titik kelemahan ATM yang menjadi target kejahatan adalah ketidakhadiran salah satu pihak, yaitu pemilik ATM (bank), dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Transaksi selalu dilakukan sendiri (secara sepihak) oleh nasabah di mesin ATM. Problem besar bisa timbul jika kedudukan nasabah dalam transaksi di ATM ternyata berpeluang digantikan penjahat bank dengan modus pencurian PIN (Personal Identification Number) atau memanipulasi kartu ATM nasabah.⁵⁷

Hal inilah yang tidak bisa ditemukan dalam transaksi di ATM. Salah satu pihak yaitu bank tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi ATM tersebut. Kehendak nasabah mengenai jumlah dan keamanan dana yang diambil tidak didahului komunikasi personal dengan pihak bank. Karena itu, apapun

⁵⁷ Ronny Prasetya, *Pembobolan ATM Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Cet. Pertama, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 2

respon mesin ATM terhadap perintah nasabah otomatis dianggap sebagai persetujuan pihak bank.⁵⁸

Ketidakhadiran pihak bank dalam transaksi seolah sudah diwakili oleh mesin yang bisa saja dimanipulasi para penjahat bank. Padahal, mesin ATM tidak bisa disamakan dengan orang (person) yang bisa mewakili pihak bank. Karena berdasarkan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mesin ATM bukanlah subyek hukum melainkan alat transaksi yang digunakan untuk mempermudah transaksi perbankan nasabah. Hal tersebut menunjukkan lemahnya kedudukan hukum nasabah yang uangnya dibobol (diambil) oleh pejahat melalui transaksi ATM. Akibatnya, pihak bank dapat menolak untuk bertanggung jawab dengan alasan bahwa mereka secara nyata tidak hadir ataupun ikut menyaksikan proses transaksi tersebut.

Kecuali pada situasi-situasi tertentu, dimana pihak bank mengakui bahwa benar telah terjadi pembobolan uang nasabah, namun hal ini sangat bergantung pada penyelidikan yang dilakukan oleh pihak bank terlebih dahulu. Inilah yang menyebabkan sulitnya meminta pertanggungjawaban pihak bank karena adanya kendala dalam hal pembuktian. Dimana pembuktian tersebut hanya dapat dilakukan oleh bank karena bukti-bukti yang dapat menunjukkan kebenaran semua berada pada pihak bank sebagai pemilik mesin ATM.

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, oleh karenanya perlindungan konsumen dalam hal ini perlindungan terhadap nasabah bank merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah adalah unsur yang sangat berperan. Mati hidupnya dunia perbankan sangat bergantung pada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.⁵⁹

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya

⁵⁸ *Ibid*

⁵⁹ Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia....op.cit.*, hlm. 338

pada bank, baik sebagai penabung, deposan, maupun pembeli surat berharga (obligasi atau commercial paper) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan save deposit box, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah (konsumen) mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Akan tetapi, dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.⁶⁰

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabahnya.⁶¹

Menurut Djumhana⁶², sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan yaitu pelayanan di bidang perkreditan, pelayanan jasa perbankan seperti penerbitan kartu kredit, bank garansi, transfer uang, penyewaan save deposit box, dan pelayanan jasa lainnya.

Permasalahan yang sering timbul berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam pelayanan jasa perbankan diantaranya sebagai contoh yaitu pemalsuan tanda tangan pemegang kartu kredit, hilangnya dana nasabah meskipun yang bersangkutan tidak merasa mengambil uangnya tersebut, transaksi yang diteruskan melalui ATM Non Tunai, pengebetan lebih dari sekali dengan menggunakan Kartu Debit, dan masalah-masalah lain yang berkaitan dengan layanan jasa perbankan.

Sebenarnya jika dilihat dari fungsinya, pemanfaatan fasilitas ATM dapat sangat menunjang dalam kehidupan sehari-hari bagi masyarakat yang akan melakukan transaksi-transaksi perbankan di zaman moderen ini. Untuk menunjang penggunaan fasilitas tersebut, bank penerbit kartu ATM

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 339

⁶¹ *Ibid*

⁶² *Ibid*, hlm. 340

melengkapinya dengan menyediakan mesin-mesin ATM yang tersebar di berbagai lokasi. Sehingga apabila nasabah ingin melakukan transaksi perbankan, ia tidak perlu untuk datang ke bank langsung cukup mendatangi gerai ATM terdekat.

Namun di sisi lain terkadang dalam kenyataan sering kali ditemukan keluhan-keluhan dari nasabah berkenaan dengan penggunaan fasilitas ATM tersebut, salah satu yang baru-baru ini terjadi mengenai berkurangnya sejumlah dana yang berada di rekening nasabah pemilik kartu ATM sedang yang bersangkutan tidak merasa melakukan transaksi pada sejumlah uang yang hilang tersebut.

Timbulnya masalah hilangnya dana nasabah atau pembobolan ATM di beberapa daerah bukanlah hal yang baru dalam kasus mengenai perlindungan konsumen di bidang perbankan. Hal ini setidaknya dapat dilihat dari jumlah pengaduan ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terkait jasa keuangan yang pada tahun 2009 kemarin menduduki peringkat kedua terbanyak untuk perbankan, ketiga untuk perumahan, ketujuh dan kedelapan masing-masing untuk leasing dan asuransi.⁶³

Kemajuan teknologi perbankan di Indonesia belakangan ini, menimbulkan konsekuensi masalah yang dialami oleh konsumen perbankan berkisar pada penerapan teknologi tersebut, misalnya pada penggunaan mesin ATM (Automatic Teller Machine) atau Anjungan Tunai Mandiri. Masalah yang dialami konsumen adalah mengenai penarikan tunai (*cash advance*) melalui ATM yang tidak dilakukan oleh konsumen, namun transaksi tersebut tercatat dalam data bank yang bersangkutan.

Kasus pembobolan atm nasabah menunjukkan bahwa kemajuan teknologi perbankan di Indonesia yang sangat dibanggakan oleh industri perbankan ternyata masih belum dapat melindungi nasabah dari tindak kejahatan perbankan.

Dari sudut perlindungan konsumen, penggunaan teknologi perbankan tidak cukup hanya menawarkan berbagai kemudahan kepada konsumen dalam bentuk,

⁶³ Huzna G. Zahir, "Konsumen Jasa Keuangan Sudahkah Terlindungi," *Warta Konsumen* (Edisi 03/XXXVI/2010), hlm. 12.

misalnya kemudahan pembayaran lebih dari 12 juta tempat di seluruh dunia, penarikan tunai 24 jam di seluruh dunia, menciptakan citra eksklusif bagi pemegang/pemilikinya dan sebagainya. Pemanfaatannya harus diikuti pula dari segi keamanannya bagi konsumen. Praktek perbankan mengindikasikan bahwa yang paling banyak dirugikan adalah konsumen. Bank tidak mau tahu dengan transaksi dan penarikan tunai yang tidak dilakukan konsumen, tetapi tercatat dalam rincian transaksi dan tagihan konsumen yang bersangkutan.⁶⁴

Pembobolan rekening melalui ATM sebenarnya telah terjadi sejak bertahun-tahun lalu. Namun mengingat kali ini terjadi serentak dan mendapat perhatian media, maka hal ini menimbulkan kesadaran banyak pihak.

Dari surat-surat pembaca yang masuk ke Kompas⁶⁵, keluhan nasabah terkait penarikan dana melalui ATM atau pengebetan dana secara misterius sering terjadi, mulai dari jumlah kecil hingga besar. Namun demikian, pihak bank menganggap bahwa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut sebagai transaksi yang sah.

Sebagai contoh, salah satu dari surat pembaca tertanggal 4 Januari 2008, bernama Sri Utari, seorang nasabah Bank Mandiri Cabang Pemuda Surabaya. Pada tanggal 3 Desember 2007, Sri baru mengetahui bahwa tabungannya telah kebobolan berturut-turut di bulan November hingga belasan juta rupiah melalui ATM. Menanggapi kasus ini, pihak bank menganggap nasabah telah teledor menyimpan ATM beserta nomor PIN ATM. Dalam surat tanggapannya tertanggal 24 Januari 2008, pihak bank yang diwakili oleh Mansyur Nasution, Corporate Secretary PT. Bank Mandiri menyatakan bahwa transaksi nasabah tersebut merupakan transaksi yang sukses karena dilakukan dengan menggunakan kartu ATM dan nomor PIN yang benar.

Di awal tahun 2010, muncul berita telah terjadi kejahatan pembobolan ATM yang mana kali ini terjadi pada beberapa orang dalam waktu relatif hampir

⁶⁴ Shofie, *op.cit.*, hlm. 43

⁶⁵ "Pembobolan ATM Sudah Lama Terjadi" http://tekno.kompas.com/read/2010/01/26/03163927/Pembobolan_ATM_Sudah_Lama_Terjadi., diunduh 26 Januari 2010.

bersamaan. Kejahatan ini terjadi di Bali sebagaimana dilansir dalam portal *Liputan 6.com*⁶⁶, kasus pembobolan ATM bank di Bali cukup banyak memakan korban. Kepolisian Daerah Bali baru menerima 18 laporan secara resmi dari mereka yang mengaku telah menjadi jadi korban pembobolan rekening bank. Terbanyak adalah Bank BCA 16 nasabah, serta bank BNI dan bank Permata masing-masing satu nasabah.

Nilai nominal dana nasabah yang dibobol juga cukup beragam, taksiran Bank Indonesia total dana nasabah yang dibobol sekitar Rp 5.000.000.000 (lima Milyar Rupiah). Kasus pembobolan ATM ini berdampak serius terhadap industri perbankan pada umumnya dan keamanan transaksi perbankan pada khususnya.

Polisi menduga bahwa para pelaku pembobolan mesin Anjungan Tunai Mandiri menggunakan skimmer, sebuah alat pencurian data nasabah. Sebagaimana yang dilansir dalam portal *Liputan 6.com*.⁶⁷

Skimmer adalah alat verifikasi data saat pemilik kartu menjalani transaksi pembayaran. Saat kartu kredit digesek pada alat ini, maka seluruh data akan berpindah dan terekam. Satu skimmer bisa menyimpan data sampai 2.000 kartu. Skimmer ternyata dijual bebas di sejumlah pusat perbelanjaan dengan harga Rp 1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah). Modus operasi para pembobol bank yakni memasang skimmer di mulut ATM. Setelah data nasabah didapat, pelaku tinggal memasukkan ke dalam kartu ATM palsu. Selanjutnya mereka dengan mudah dapat mengurus uang nasabah. Pencurian uang nasabah dengan skimmer sudah lama terjadi.

Skimmer biasanya terletak pada slot tempat memasukkan kartu ATM. Pada slot tersebut terdapat lubang kecil tempat tersembunyinya kamera yang dapat merekam aktivitas penarikan anda, termasuk ketika memasukkan nomor Personal Identification Number (PIN).

⁶⁶ “Pembobol ATM di Bali Gunakan Skimmer”
<http://berita.liputan6.com/hukrim/211001/260076/Pembobol.ATM.di.Bali.Gunakan.Skimmer/>,
diunduh 21 Januari 2010.

⁶⁷ Ibid

Hal yang serupa juga diungkapkan dalam siaran pers Bank Indonesia “*tanya jawab langkah pengamanan penggunaan ATM*”⁶⁸, mengenai modus operandi pembobolan kartu ATM yang marak terjadi pada pertengahan Januari 2010 lalu, bahwa berdasarkan laporan dari perbankan ke Bank Indonesia, modus operandi yang dilakukan adalah *skimming data*, yaitu pencurian data nasabah yang tersimpan di dalam kartu dan pencurian/pengintipan PIN di mesin ATM melalui kamera yang dipasang oleh pelaku.

Selain skimmer ada cara lain mencuri data-data nasabah yang disebut *phising*. *Phising* adalah tindakan memperoleh informasi pribadi seperti User ID, PIN (Personal Identification Number), nomor rekening bank, nomor kartu kredit konsumen secara tidak sah. (sumber. www.mandiri.co.id).⁶⁹ Sularsi mengatakan bahwa yang terjadi dalam kasus pembobolan kartu ATM lalu kemungkinan karena adanya praktek jual beli informasi data nasabah melalui *phising* tersebut.

Dimana para pelaku membuat situs palsu untuk memancing nasabah pengguna layanan internet banking. Para penjahat akan mengirim pesan elektronik (*e-mail*) yang seakan-akan datang dari operator bank. Isinya meminta Anda mengisi data-data kembali dengan alasan ada perbaikan sistem keamanan.

Banyaknya kasus pada sektor keuangan berawal dari kurangnya informasi mengenai suatu produk atau layanan jasa sehingga sering merugikan bagi pihak nasabah itu sendiri. Bank sebagai pelaku usaha perbankan tidak memberikan informasi secara benar, utuh dan jelas.

2.3.2. Perlindungan Hukum Nasabah Bank menurut ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kesepakatan yang terjadi antara bank dengan calon nasabah pada saat penandatanganan

⁶⁸ “*Tanya Jawab – Langkah Pengamanan Penggunaan ATM*”, http://www.i.go.id/web/id/Ruang+Media/Berita/QA_penggunaan_atm_210110.htm, diunduh 21 Januari 2010.

⁶⁹ Sularsi, “Phising, Voucher Paket Wisata Kelabui Konsumen,” *Warta Konsumen* (Edisi September 2005/No. 09/XXXI), hlm. 30.

formulir pembukaan rekening telah melahirkan suatu perjanjian diantara mereka. Dengan adanya kesepakatan tersebut, maka pihak bank menganggap bahwa nasabah telah menyetujui, mengerti serta memahami segala isi perjanjian atau ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh pihak bank.

Berdasarkan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat-syarat yaitu kata sepakat diantara para pihak, kecakapan dari para pihak, objek dari transaksi (perjanjian) dan suatu sebab yang halal.

Syarat kata sepakat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan bentuk antisipasi pembuat undang-undang supaya para pihak tidak mengalami risiko dirugikan. Karena itu, diharuskan agar para pihak yang bertransaksi perlu hadir atau berhubungan satu sama lain dalam proses transaksi tersebut. Artinya, para pihak mengetahui keadaan obyek yang ditransaksikan atau diperjanjikan.

Dengan demikian, apa yang telah disepakati oleh bank dan nasabah dalam formulir pembukaan rekening tersebut telah mengikat kedua belah pihak dan pada akhirnya menjadi suatu undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Hal ini sejalan dengan pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁷⁰

Secara tradisional, suatu perjanjian terjadi berlandaskan asas kebebasan berkontrak di antara dua pihak yang mempunyai kedudukan yang seimbang dan kedua belah pihak berusaha untuk mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terjadinya perjanjian itu melalui suatu proses negosiasi di antara mereka.⁷¹

Namun dalam praktiknya, banyak perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang seimbang di antara para pihak, tetapi perjanjian itu terjadi dengan cara pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian diberikan

⁷⁰ Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”.

⁷¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Cet. Pertama, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 65

kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan tidak memberikan kebebasan untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang diberikan. Perjanjian ini dinamakan perjanjian standar atau perjanjian baku atau perjanjian adhesi.⁷²

Dalam perjanjian yang dibuat untuk penggunaan fasilitas produk ATM, nasabah pengguna cukup dengan menuliskan data dirinya pada formulir pengisian pembukaan rekening yang telah disediakan oleh pihak bank, maka dengan demikian nasabah yang bersangkutan menjadi pengguna fasilitas produk ATM.

Jika dilihat perjanjian seperti ini merupakan suatu perjanjian sepihak yaitu dari pihak bank saja, sedangkan pihak nasabah akan selalu memenuhi apa yang telah ditentukan dalam perjanjian tersebut. Padahal dalam perjanjian seperti itu tidak diatur mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Bahkan biasanya hanya mencantumkan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh pihak nasabah. Sehingga apabila terjadi keluhan atas produk perbankan seringkali nasabah sulit untuk menyatakannya.

Seperti halnya yang terjadi pada kasus pembobolan ATM, nasabah yang bersangkutan tidak merasa melakukan transaksi atas sejumlah uang yang hilang tersebut. Nasabah yang bersangkutan juga tidak merasa kehilangan kartu ATM ataupun memberikan kartu ATM dan nomor PIN kepada pihak lain. Sebab ada ketentuan dari pihak bank untuk tidak menginformasikan mengenai nomor PIN ATM kepada siapapun. Hal ini menunjukkan bahwa kelalaian bukan hanya dari nasabah sendiri namun juga bank sebagai pemilik dari produk ATM tersebut.

Bank sebagai pihak yang menerbitkan suatu produk perbankan dalam hal ini dituntut memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah-nasabahnya. Sebagaimana yang diatur dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata⁷³, yang menyebutkan bahwa:

⁷² Ibid, hlm. 66

⁷³ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh Subekti dan Tjitrosudibio, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2009), Ps. 1365.

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

2.3.3. Perlindungan Hukum Nasabah Bank menurut Undang-Undang Perbankan

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Begitu besarnya kepercayaan masyarakat terhadap bank, sehingga apabila suatu bank menderita “sakit” sedikit saja, pengaruhnya cukup terasa bagi sendi-sendi ekonomi Indonesia.⁷⁴

Peran otoritas moneter, seperti Bank Indonesia, mutlak diperlukan guna mengawasi tingkat kesehatan suatu bank. Sebab manakala tingkat kesehatan suatu bank diragukan, hal ini akan membawa akibat kerugian tidak hanya kepada konsumen deposan dan debiturnya, tetapi dunia perbankan pada umumnya. Karenanya bank sebagai industri jasa yang melayani konsumen dalam arti seluas-luasnya, baik konsumen antara maupun konsumen akhir harus dikelola berdasarkan prinsip kehati-hatian (prudential principle).⁷⁵

Perlindungan konsumen perbankan atau nasabah bank merupakan salah satu permasalahan yang cukup penting dalam sistem perbankan nasional. Oleh

⁷⁴ Shofie, *op.cit.*, hlm. 41

⁷⁵ *Ibid*, hlm. 42.

karenanya, masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen menjadi perhatian dalam Pilar Keenam Arsitektur Perbankan Indonesia.⁷⁶

Secara tegas dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menjelaskan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Kemudian dalam pasal 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga menjelaskan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan. Pasal inilah yang menjadi landasan lahirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Bank Indonesia sebenarnya telah mengeluarkan peraturan guna memenuhi hak informasi konsumen/nasabah melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 yaitu mengenai Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Yang dimaksud dengan data pribadi nasabah adalah identitas yang lazim disediakan oleh nasabah kepada Bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan Bank. Namun dalam pelaksanaannya hal ini sangat bergantung pada kebijakan bank dan pengetahuan serta perilaku pegawai bank yang mana dalam memberikan informasi hanya sebatas pada apa yang ditanyakan oleh nasabah saja.

⁷⁶ Arsitektur Perbankan Indonesia merupakan blueprint dan policy direction mengenai tatanan industri perbankan ke depan, bagaimana arah dan bentuknya dan menyangkut hampir semua aspek yang berhubungan dengan perbankan, misalnya kelembagaan, struktur, pengawasan, pengaturan, dan lembaga penunjang lainnya. Sehingga mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut pihak bank memiliki kewajiban menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk bank.⁷⁷ Informasi yang diberikan kepada nasabah tersebut disampaikan secara lisan ataupun tertulis. Yang artinya bank sebagai produsen wajib memberikan informasi yang akurat dan sebenar-benarnya secara terperinci mengenai setiap manfaat dan risiko yang akan dialami oleh nasabah dalam masa penggunaan produk bank yang bersangkutan.

Pemberian kartu ATM pada awal pembukaan rekening, mewajibkan bank untuk menerapkan manajemen risiko sebagaimana yang diatur dalam pasal 22 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

Yang dimaksud dengan manajemen risiko dalam pasal 22 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009, meliputi manajemen risiko likuiditas, manajemen risiko operasional dan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi. Pada penerapan manajemen risiko tersebut, bank diharuskan memiliki kesiapan finansial untuk memenuhi kewajiban pembayaran yang mungkin timbul apabila terjadi kejahatan Kartu ATM ataupun Kartu Debet.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/60/DASP mengenai prinsip perlindungan nasabah dan kehati-hatian, serta peningkatan keamanan dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dijelaskan bahwa bank penerbit kartu memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara tertulis kepada pemegang kartu atas APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu)⁷⁸ yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib

⁷⁷ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*, PBI No. 7/6/PBI/2005, Ps. 4 ayat (1).

⁷⁸ Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu Automated Teller Machine (ATM) dan/atau kartu debit.

disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.⁷⁹

Untuk Kartu ATM, Kartu Debet, dan/atau Kartu Prabayar, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada Pemegang Kartu sekurang-kurangnya meliputi:⁸⁰

- a. Prosedur dan tata cara penggunaan kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut,
- b. Hak dan kewajiban Pemegang Kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
 - (1) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang Kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan *Personal Identification Number* (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM,
 - (2) Hak dan tanggung jawab Pemegang Kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan sistem Penerbit, atau sebab lainnya,
 - (3) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan, dan
 - (4) Tata cara dan konsekuensi apabila Pemegang Kartu tidak lagi berkeinginan menjadi Pemegang Kartu.
- c. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.

Selain dengan memberikan informasi kepada para nasabah, bank penerbit kartu diwajibkan meningkatkan keamanan baik pada kartu maupun pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi-transaksi yang dilakukan dengan Kartu ATM, Kartu Debit maupun Kartu Kredit.

⁷⁹ Bank Indonesia, *Prinsip Perlindungan Nasabah dan kehati-hatian, serta Peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*, SEBI No. 7/60/DASP, butir I. 1.

⁸⁰ *Ibid*, butir I. 2.

Peningkatan keamanan kartu dilakukan dengan mengkombinasikan penggunaan *magnetic stripe* dengan penggunaan *chip* (“*integrated circuit*”) yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data, sehingga kartu dapat ditambahkan aplikasi untuk kepentingan pengamanan pemrosesan data transaksi.

Disamping pengamanan pada kartu, pengamanan pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*) pada merchant, keamanan mesin ATM, dan keamanan pada sistem pendukung dan pemroses transaksi yang berada pada penerbit, acquirer, atau pada *third party processor* dilakukan dengan cara menyediakan mesin dan sistem yang dapat memproses kartu dengan teknologi *chip*.

Perlindungan terhadap nasabah bank juga dilaksanakan melalui penyelesaian pengaduan nasabah. Ini dilakukan untuk menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.

Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia tentang penyelesaian pengaduan nasabah menjelaskan bahwa bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah.⁸¹

Untuk menyelesaikan pengaduan bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:

- a. Penerimaan pengaduan.
- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.⁸²

Namun terkadang penyelesaian pengaduan masalah tidak selalu dapat memuaskan bagi nasabah. Oleh sebab itu, untuk menghindari konflik sengketa antara kedua belah pihak Bank Indonesia melakukan upaya mediasi perbankan dengan mempertemukan pihak nasabah dan pihak bank. Fungsi mediasi ini adalah sebagai penyedia tempat untuk membantu nasabah dan bank dalam melakukan upaya mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara para pihak. Hal

⁸¹ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, PBI No. 7/7/PBI/2005, Ps. 2 ayat (1).

⁸² *Ibid*, Ps. 2 ayat (2).

tersebut sesuai dengan pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan.⁸³

2.3.4. Perlindungan Hukum Nasabah menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁸⁴

Menurut Prof. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁸⁵

Sejalan dengan batasan Hukum Konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa.⁸⁶

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

⁸³ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan*, PBI No. 8/5/PBI/2006, Ps. 2.

⁸⁴ Nasution, *op.cit.*, hlm. 65

⁸⁵ *Ibid*, hlm. 64

⁸⁶ *Ibid*, hlm. 66

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pada dasarnya berbicara mengenai hak dan kewajiban maka harus dikembalikan kepada undang-undang. Undang-Undang ini dalam hukum perdata selain dibentuk oleh pembuat undang-undang (lembaga legislatif), juga dapat dilahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan hukum satu dan yang lainnya.⁸⁷

Pada ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selanjutnya dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ditegaskan lagi bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya sebagai undang-undang di antara mereka. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan oleh salah satu pihak dalam perjanjian, kecuali jika hal tersebut memang dikehendaki secara bersama oleh kedua belah pihak, atau berdasarkan alasan yang dianggap cukup oleh undang-undang.⁸⁸

Ini artinya, selama terjadi kesepakatan antara para pihak mengenai harga yang harus dibayar oleh konsumen dan barang/jasa yang wajib disediakan oleh pelaku usaha, maka perjanjian telah mengikat, baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha.

⁸⁷ Widjaja dan Yani, *op.cit.*, hlm. 25

⁸⁸ *Ibid*, hlm. 26.

Oleh karenanya jika dilihat dari alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu, maka konsumen diharapkan dapat menggunakan, memanfaatkan dan memakai dengan layak barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan kasus pembobolan ATM, nasabah sebagai pihak yang menggunakan, memakai, serta memanfaatkan produk maupun jasa layanan perbankan memiliki hak-hak sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang ataupun jasa yang disediakan.
2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur berkenaan dengan kondisi dan jaminan barang/jasa yang dimiliki.
3. Hak untuk didengar pendapat maupun keluhannya berkenaan dengan produk dan jasa layanan perbankannya.
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian dari produk maupun jasa yang digunakan nasabah.

Keseluruhan hak diatas termasuk dalam hak-hak dari konsumen yang diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan mengenai hak-hak konsumen sebagaimana diuraikan diatas, maka bank sebagai pihak yang memiliki, membuat, menerbitkan maupun menyediakan produk-produk dan juga jasa layanan perbankan dalam hal ini khususnya untuk produk kartu ATM berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan serta memberikan penjelasan berkenaan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan kartu ATM. Selain itu bank juga memiliki kewajiban untuk menjamin mutu atas produk ataupun jasa yang dikeluarkannya. Disamping itu, bank juga wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi apabila produk atau jasa yang ditawarkan mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank yang bersangkutan. Kewajiban-

kewajiban bank sebagai pelaku usaha perbankan sebagaimana yang disebutkan diatas merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan roda usahanya. Hal ini sesuai ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen ini sangat diperlukan, sebab dalam beberapa kasus kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha sering tidak berimbang, dalam hal ini biasanya kedudukan konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha itu sendiri.

Nasabah dalam kasus pembobolan ATM merupakan adalah pihak yang mengalami kerugian secara finansial. Bank sebagai produsen maupun pelaku usaha seharusnya dapat menjamin keamanan atas produk perbankan yang dimilikinya. Sebab, sebagai pihak yang menerbitkan produk kartu ATM, bank dalam hal ini dapat memberikan informasi mengenai manfaat maupun risiko yang mungkin akan dialami oleh nasabah. Selain itu bank juga berkewajiban untuk memberitahukan tata cara pengamanan mengenai produk yang diterbitkannya.

Penyampaian informasi produk perbankan seyogjanya disampaikan secara proporsional. Artinya, bank tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produknya saja, melainkan juga sistem keamanan penggunaan produk yang ditawarkan.⁸⁹

Dari penjelasan diatas, perlindungan terhadap nasabah pengguna ATM merupakan suatu hal yang penting, sebab bank dalam menerbitkan suatu produk perbankan hendaknya juga memberikan informasi yang benar, jelas dan utuh. Selain itu bank juga harus memberikan product knowledge (pengetahuan mengenai suatu produk) sebab tidak semua nasabah mengerti dan memahami keunggulan serta kelemahan atas produk yang ia miliki.

⁸⁹ Shofie, *op.cit.*, hlm. 43.

2.4. Efektivitas Bank Dalam Melaksanakan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah

Sebagaimana telah diuraikan dalam bab sebelumnya, lembaga perbankan adalah lembaga yang sangat mengandalkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh sebab itu tidak terlalu berlebihan jika pemerintah memberikan perhatian khusus pada masalah kepercayaan ini. Sebagai tindakan konkrit, pemerintah yang diwakili oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral berusaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum yang tidak bertanggung jawab dan akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Secara umum, peranan bank sentral sangat penting dan strategis dalam upaya menciptakan sistem perbankan yang sehat dan efisien. Perlu diwujudkannya sistem perbankan yang sehat dan efisien itu, karena dunia perbankan adalah salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Sedangkan secara khusus, bank sentral mempunyai peranan yang penting dalam mencegah timbulnya risiko-risiko kerugian yang diderita oleh bank itu sendiri, masyarakat penyimpan dana, dan merugikan serta membahayakan kehidupan perekonomian.⁹⁰

Pengaturan dan pengawasan bank dimaksudkan untuk meningkatkan keyakinan dari setiap orang yang mempunyai kepentingan dengan bank, bahwa bank-bank dari segi finansial tergolong sehat, bahwa bank dikelola dengan baik dan profesional, serta di dalam bank tidak terkandung segi-segi yang merupakan ancaman terhadap kepentingan masyarakat yang menyimpan dananya di bank.⁹¹

Dengan kata lain, tujuan umum dari pengaturan dan pengawasan bank adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek, yaitu perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang dengan wajar, dalam arti di satu pihak memerhatikan faktor risiko seperti kemampuan, baik dari sistem, finansial, maupun sumber daya manusia.⁹²

⁹⁰ Hermansyah, *op.cit.*, hlm. 163.

⁹¹ *Ibid*

⁹² *Ibid*, hlm. 164.

Peranan bank sentral yang sangat penting bagi tatanan perbankan di suatu bank dapat dilihat secara makro maupun secara mikro.⁹³

Secara segi makro, peranan Bank Sentral sangat penting dalam dunia perbankan yaitu sebagai urat nadi perekonomian di suatu negara, sehingga peranan sektor perbankan dapat mempengaruhi maju mundurnya perekonomian di negara bersangkutan.⁹⁴

Selain secara makro, dari segi mikro peranan Bank Sentral sangat menentukan yaitu untuk meminimalkan risiko-risiko dari dunia perbankan yang pada gilirannya dapat melindungi masyarakat sehubungan dengan adanya dana masyarakat dalam bank-bank tersebut.⁹⁵

Menurut Munir Fuady, bahwa risiko-risiko yang dapat ditimbulkan dari dunia perbankan sebagaimana yang disebutkan diatas adalah sebagai berikut:

1. Risiko likuiditas.
2. Risiko kredit.
3. Risiko pasar.
4. Risiko pendapatan.
5. Risiko manajemen.
6. Risiko kepemilikan (misalnya pertikaian atau pergantian kepemilikan).
7. Risiko operasional (misalnya adanya gangguan/kerusakan dalam operasional bank).
8. Risiko kehilangan kepercayaan (misalnya terjadi rush dari nasabah karena isu, kejadian atau kebijaksanaan tertentu).⁹⁶

Dari beberapa risiko-risiko yang disebutkan diatas, salah satu yang mungkin dapat memberikan dampak yang nyata pada sistem perbankan nasional adalah risiko kehilangan kepercayaan nasabah.

Rachmadi Usman menyatakan asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank

⁹³ Munir, *op.cit.*, hlm. 118.

⁹⁴ *Ibid*

⁹⁵ *Ibid*

⁹⁶ *Ibid*, hlm. 119.

dan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya.⁹⁷

Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya.⁹⁸

Dalam Undang-Undang Perbankan pada penjelasan pasal 29 dijelaskan bahwa bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah hubungan pinjam meminjam uang antara debitor (bank) dan kreditor (nasabah penyimpan dana) yang dilandasi asas kepercayaan.⁹⁹

Dengan kata lain, menurut Undang-Undang Perbankan hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitor dengan kreditor yang diliputi asas-asas umum hukum perjanjian, tetapi juga hubungan kepercayaan yang diliputi asas kepercayaan. Secara eksplisit, undang-undang mengakui bahwa hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah hubungan kepercayaan yang membawa konsekuensi bahwa bank tidak boleh memperhatikan kepentingan sendiri tetapi juga kepentingan nasabah penyimpan dana.¹⁰⁰

Bonafiditas dan reputasi merupakan modal moral yang wajib dimiliki bank untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, serta menghindarkan opini negatif atas kegagalan jasa yang diberikannya.¹⁰¹

⁹⁷ Usman, *op.cit.*, hlm. 16

⁹⁸ *Ibid*

⁹⁹ Sjahdeini, *op.cit.*, hlm. 167

¹⁰⁰ *Ibid*

¹⁰¹ Djumhana, *Asas-asas...op.cit.*, hlm. 174

Hal ini berkaitan dengan karakteristik dari industri perbankan yang melandaskan laju usahanya pada asas kepercayaan. Sehingga apabila suatu bank memiliki reputasi yang buruk, maka hal ini berdampak pada berpindahnya nasabah ke bank lain yang dapat mengakibatkan kerugian secara finansial pada bank tersebut.

Bonafiditas suatu bank dapat dilihat dari kriteria-kriteria sebagai berikut yaitu menyangkut pelayanan, transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data nasabah serta keterbukaan kondisi dan neraca bank.¹⁰²

Kriteria-kriteria sebagaimana telah disebutkan, memberikan suatu gambaran sampai sejauh mana bank dapat memenuhi hak-hak nasabah dalam rangka mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini dan utuh.

Sebelum adanya Arsitektur Perbankan Indonesia, masalah perlindungan konsumen perbankan kurang memperoleh perhatian dalam sistem perbankan nasional. Oleh sebab itu perlindungan konsumen menjadi salah satu pilar dalam Arsitektur Indonesia, yaitu pilar keenam. Pilar keenam memiliki program untuk meningkatkan perlindungan nasabah. Program ini bertujuan untuk memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan melakukan edukasi produk-produk serta jasa bank kepada masyarakat luas.¹⁰³ Sehingga dalam waktu dua sampai lima tahun ke depan diharapkan program-program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada sistem perbankan.

Diantara program-program tersebut diatas, salah satu upaya yang telah dilakukan Bank Indonesia yaitu dengan mengeluarkan ketentuan mengenai mekanisme dan prosedur tata cara penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

¹⁰² *Ibid*

¹⁰³ *Ibid*, hlm. 148

Peraturan tersebut mengandung ketentuan-ketentuan pokok, yaitu sebagai berikut:¹⁰⁴

1. Mewajibkan setiap bank untuk menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
2. Setiap nasabah termasuk *walk-in customer* (nasabah yang tidak mempunyai rekening), memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah yang bersangkutan.

Sebagai konsekuensinya, maka setiap kantor bank wajib untuk membentuk lembaga berupa unit khusus yang menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah.

Langkah lain yang juga menjadi bagian dari program perlindungan konsumen perbankan yaitu dengan adanya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Pengguna Data Pribadi Nasabah, mewajibkan bank untuk menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang transparansi informasi produk bank dan transparansi penggunaan data pribadi nasabah. Kewajiban bank untuk melakukan transparansi informasi produk bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi, baik mengenai produk yang diterbitkan bank maupun produk keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Informasi yang disediakan bank harus mengungkapkan karakteristik produk bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk tersebut.¹⁰⁵

Transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas dan reputasi lembaga perbankan, sekaligus melindungi hak-

¹⁰⁴ *Ibid*

¹⁰⁵ *Ibid*, hlm 149

hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁰⁶

Adanya transparansi informasi mengenai suatu produk bank secara langsung dapat memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank tersebut. Hal ini dibenarkan oleh Ningrum, nasabah bank BNI¹⁰⁷, yang menyatakan bahwa dia memerlukan informasi yang lengkap mengenai manfaat dan risiko dari fasilitas suatu produk bank sehingga saat menggunakan fasilitas tersebut dia dapat menggunakannya dengan bijak dan terlindungi dari risiko-risiko yang mungkin terjadi. *“dengan adanya pengetahuan mengenai suatu produk, kita sebagai nasabah dapat mengambil manfaat serta juga berhati-hati dengan risiko yang dapat terjadi.”*

Ketentuan yang tercantum dalam peraturan mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah merupakan bagian dari upaya untuk melindungi kepentingan nasabah yang secara nyata berbentuk pemberian pelayanan informasi kepada nasabah yang mempunyai hak-hak sebagai konsumen.¹⁰⁸

Diantaranya nasabah berhak untuk mendapatkan informasi sebagaimana sesuai dengan pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan dihargainya hak-hak konsumen tersebut, maka akan terpelihara suatu hubungan baik antara perbankan dengan konsumennya, sekaligus dapat menjaga kepercayaan masyarakat kepada bank.

Perlunya transparansi informasi mengenai produk bank sekaligus menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan *good governance* pada industri perbankan, serta untuk memberdayakan nasabah. Sedangkan diperlukannya transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank yaitu

¹⁰⁶ *Ibid*, hlm. 175

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ningrum, nasabah Bank BNI (Bank Negara Indonesia), tanggal 4 Januari 2011.

¹⁰⁸ Djumhana, *Asas-Asas..op.cit.*, hlm. 149

untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank.¹⁰⁹

Pada awal 2006 terbentuk lembaga mediasi perbankan sebagai bagian dari upaya perlindungan nasabah, hal ini diawali setelah dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Lembaga ini bertugas sebagai kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah.¹¹⁰

Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan alternatif lain penyelesaian sengketa kepada nasabah, khususnya bagi nasabah kecil serta usaha mikro dan kecil, dalam hal pengaduan yang mereka ajukan tidak menghasilkan penyelesaian yang memuaskan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien. Nasabah dalam hal ini berada pada posisi sebagai penerima keputusan penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang bersangkutan. Oleh karena itu, maka pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Bank Indonesia dalam menjalankan fungsi mediasi perbankan tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank. Dalam hal ini, pelaksanaan mediasi dilakukan dengan memfasilitasi nasabah dan bank untuk mengkaji ulang pokok permasalahan sehingga tercapai kesepakatan bersama.

Menurut Dr. S. Sundari Arie S.H., M.H., dalam tulisannya “Peranan Bank Indonesia Sebagai Otoritas Perbankan Untuk Mencegah dan Menangani Tindak Pidana di Bidang Perbankan, menyebutkan bahwa perlindungan kepada nasabah timbul dari dua alasan :

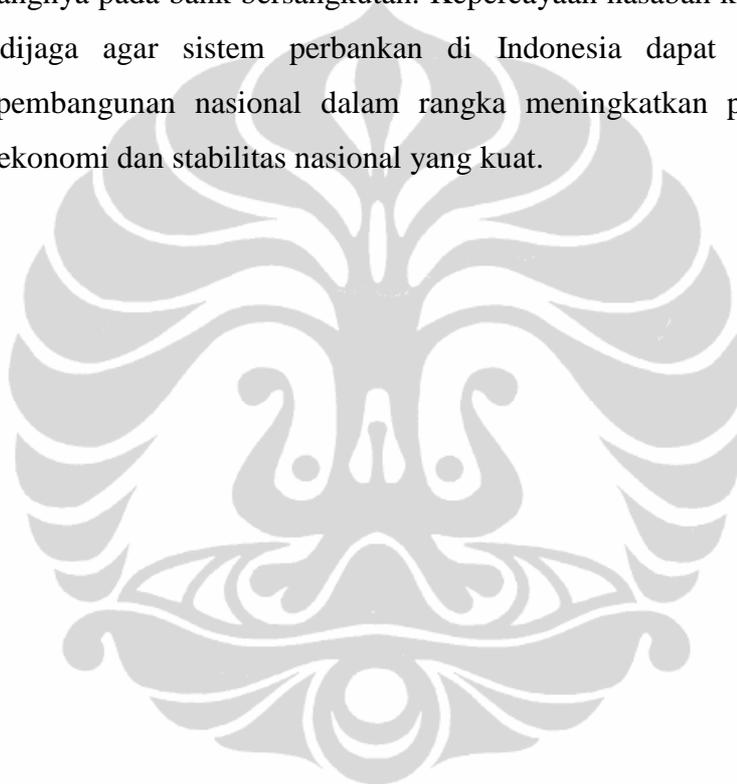
- (1) Karena lembaga keuangan di mana masyarakat menyimpan dananya bangkrut atau pailit atau gagal melaksanakan usahanya.
- (2) Karena adanya tingkah laku oknum perbankan yang merugikan nasabah.

¹⁰⁹ *Ibid*, hlm. 175.

¹¹⁰ *Ibid*, hlm. 150

Bangkrutnya perbankan akan menimbulkan efek yang merugikan kestabilan sistem keuangan dan menyebabkan hilangnya kepercayaan nasabah penyimpan dana.¹¹¹

Berdasarkan uraian diatas, maka bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan nasabahnya. Bank dalam hal ini juga berkewajiban untuk melindungi kepentingan nasabah penyimpan dana yang telah menyimpan uangnya pada bank bersangkutan. Kepercayaan nasabah kepada bank harus tetap dijaga agar sistem perbankan di Indonesia dapat menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional yang kuat.



¹¹¹ S. Sundari Arie, *Peranan bank Indonesia Sebagai Otoritas Perbankan Untuk Mencegah dan Menangani Tindak Pidana di Bidang Perbankan*, dikutip oleh Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 151.