



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 1, Januari 2025

MISTER

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 2, No. 1, Januari 2025

Pages: 64–69

Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan

Gresia Wulaning Rum, Rizka Afi Aryana

Universitas Negeri Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2338>

How to Cite this Article

APA : Rum, G. W., & Aryana, R. A. (2024). Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(1), 64 – 69.
<https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2338>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen di Bidang Perbankan

Gresia Wulaning Rum^{1*}, Rizka Afi Aryana²
Universitas Negeri Semarang, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2}

*Email Korespodensi: gresiawulaningrum@students.unnes.ac.id

Diterima: 08-11-2024

| Disetujui: 09-11-2024

| Diterbitkan: 10-11-2024

ABSTRACT

The role of banking as a financial intermediary institution is very important in economic development, but the bargaining position of customers is often weaker compared to the bank. Therefore, clear regulations are needed to protect the rights of customers. This article examines the role of the Consumer Protection Law (CPL) and other relevant regulations, including the role of the Deposit Insurance Corporation (DIC) and provisions in the Bank Indonesia Regulation (BIR) regarding customer complaint resolution and banking mediation. The study results indicate that legal protection for customers needs to be enhanced through the implementation of stricter regulations and more effective mediation processes to minimize the power imbalance between banks and customers.

Keywords: Legal Protection, Bank Customers, Consumers, Banking

ABSTRAK

Peran perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan sangat penting dalam pembangunan ekonomi, namun posisi tawar nasabah sering kali lebih lemah dibandingkan pihak bank. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang jelas untuk melindungi hak-hak nasabah. Artikel ini mengkaji peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta peraturan perundang-undangan lain yang relevan, termasuk peran Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan. Hasil kajian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah perlu ditingkatkan melalui implementasi peraturan yang lebih ketat dan proses mediasi yang lebih efektif untuk meminimalisir ketidakseimbangan kekuatan antara bank dan nasabah.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah Bank, Konsumen, Perbankan

PENDAHULUAN

Peran perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) dalam pembangunan nasional sangat signifikan. Namun, kegiatan inti perbankan menarik dana masyarakat (simpanan) dan memberikan kredit/pembiayaan sangat diatur oleh peraturan perundang-undangan, baik yang khusus untuk perbankan maupun yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan menyeimbangkan kekuatan tawar konsumen dan pelaku usaha, serta mendorong pelaku usaha bertindak jujur dan bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan filosofi pembangunan nasional yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari pembangunan manusia Indonesia seutuhnya, berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menyimpan dananya di bank berdasarkan perjanjian. Sementara nasabah debitur menerima kredit atau pembiayaan dari bank berdasarkan perjanjian, baik konvensional maupun syariah. Dalam praktik perbankan mengenal tiga jenis nasabah, yaitu: Pertama, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit (L/C)*. Keluhan konsumen perbankan terpusat pada dua hal: (1) Produk perbankan (ATM, kartu kredit, tabungan, promosi/iklan); dan (2) Sikap dan profesionalisme petugas layanan (*service point, teller, customer service, satpam*).

Pengaturan yang berkaitan erat dengan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen perbankan dalam UUPK mencakup ketentuan tentang prosedur pencantuman klausula baku. Klausula baku merujuk pada setiap aturan atau ketentuan serta syarat-syarat yang telah disusun dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang bersifat mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen. Dalam peraturan perundang-undangan di sektor perbankan, salah satu ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen adalah diperkenalkannya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. LPS berfungsi sebagai badan hukum yang mengelola kegiatan penjaminan simpanan nasabah melalui skema asuransi, dana penyangga, atau skema lainnya. Di tingkat teknis, payung hukum yang melindungi nasabah mencakup pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi literatur, menganalisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang

Perbankan, Peraturan Bank Indonesia (PBI) terkait penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan, serta literatur lain yang relevan. Analisis data dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasi isi regulasi dan literatur tersebut untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen, kelemahan dan kekuatan regulasi yang ada, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UUPK bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen di sektor perbankan sangat penting, mengingat sering kali terdapat ketidakseimbangan posisi antara pihak-pihak yang terlibat. Perjanjian kredit atau pembiayaan serta perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya berdasarkan kesepakatan bersama, demi efisiensi, berubah menjadi perjanjian yang disusun oleh pihak bank yang memiliki posisi tawar kuat. Nasabah tidak memiliki pilihan lain selain menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank. Penyertaan klausula dalam perjanjian kredit atau pembiayaan di bank sebaiknya dipandang sebagai upaya kemitraan karena bank sebagai kreditur dan nasabah debitur saling memerlukan dalam mengembangkan usaha mereka. Klausula yang ketat dibuat berdasarkan prinsip kehati-hatian bank dalam memberikan kredit atau pembiayaan. Untuk melindungi nasabah debitur, perlu adanya peraturan tentang perkreditan sebagai panduan dalam pemberian kredit. Di pihak lain, pengadilan sebagai pihak ketiga yang mengatasi perselisihan antara bank dan nasabah debitur dapat menilai apakah upaya kedua pihak telah sesuai dengan kesepakatan dan tidak melanggar hukum.

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

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam dokumen atau perjanjian jika:

- 1) Memindahkan tanggung jawab pelaku usaha.
- 2) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk menolak pengembalian barang yang dibeli konsumen.
- 3) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk menolak pengembalian uang atas barang/jasa yang dibeli konsumen.
- 4) Mengizinkan pelaku usaha melakukan tindakan sepihak terkait barang yang dibeli secara angsuran.
- 5) Menetapkan pembuktian hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli konsumen.
- 6) Mengurangi manfaat jasa atau kekayaan konsumen.
- 7) Menundukkan konsumen pada aturan baru/tambahan yang dibuat sepihak selama penggunaan jasa.
- 8) Mengizinkan pelaku usaha membebaskan hak tanggungan, gadai, atau jaminan terhadap barang yang dibeli secara angsuran.

Pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausula baku yang sulit dilihat atau dibaca secara jelas, atau yang sulit dipahami. Setiap klausula baku yang memenuhi ketentuan di atas dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku dengan ketentuan undang-undang.

Ketentuan dalam Pasal 18 yang sering muncul dalam perjanjian kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ayat 1 huruf g, yang menyatakan bahwa bank dapat menetapkan aturan baru, tambahan, lanjutan, atau perubahan secara sepihak selama konsumen menggunakan jasa yang dibelinya. Meskipun klausula baku sudah diatur dalam UUPK, pelanggaran masih sering terjadi dan merugikan nasabah. Untuk meminimalkan kerugian, bank harus memperhatikan beberapa hal dalam perjanjian standar: memberikan peringatan yang memadai tentang klausula penting, menyampaikan pemberitahuan sebelum atau saat penandatanganan perjanjian, merumuskan klausula dengan jelas, dan memberi waktu yang cukup bagi debitur untuk memahami isi perjanjian. Dengan kerjasama yang baik antara bank dan nasabah dalam perjanjian standar kredit atau pembiayaan dan pembukaan rekening, diharapkan perlindungan hukum bagi nasabah dapat dioptimalkan dan perselisihan berkepanjangan dapat diminimalisir.

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Perbankan

Sebagai lembaga keuangan yang menarik dana langsung dari masyarakat, bank harus menjalankan aktivitasnya berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian, prinsip kerahasiaan, dan prinsip mengenal nasabah. Kepercayaan adalah inti dari perbankan, sehingga bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabahnya. Hukum, sebagai alat rekayasa sosial, memainkan peran penting di sini. Peraturan dalam undang-undang dan PBI dibuat untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan. Amanat ini direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang LPS yang berfungsi menjamin simpanan nasabah dan memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya. Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen di bidang perbankan, terutama dalam hal sengketa antara nasabah dan bank, diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pengaduan diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan nasabah yang timbul akibat potensi kerugian finansial yang diduga disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian bank. Menurut Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank diwajibkan menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis mengenai penerimaan, penanganan, penyelesaian, dan pemantauan pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 meliputi:

- a. Kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan atau tertulis oleh nasabah atau perwakilannya, termasuk lembaga, badan hukum, atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
- b. Setiap nasabah, termasuk walk-in customer, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengaduan dapat diajukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak atas nama nasabah dengan surat kuasa khusus dari nasabah.

Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 menetapkan bahwa bank harus menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah menerima pengaduan tertulis. Namun, ada kondisi tertentu yang

memungkinkan perpanjangan waktu, seperti jika kantor bank yang menerima pengaduan berbeda dengan tempat terjadinya masalah dan terdapat kendala komunikasi antara kedua kantor; jika transaksi keuangan yang diadukan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen bank; atau jika terdapat hal lain di luar kendali bank, seperti keterlibatan pihak ketiga dalam transaksi yang dilakukan nasabah. Mengatasi ketidakpuasan nasabah terhadap penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana diatur dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 yang mungkin tidak memuaskan, serta potensi dampak negatif terhadap reputasi bank, kepercayaan masyarakat, dan hak-hak nasabah, maka diperlukan lembaga Mediasi khusus untuk menangani sengketa perbankan. Mediasi perbankan merupakan proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan sukarela atas sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a. Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (akan dibentuk selambat lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan diatur secara teknis dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan SEBI No. 8/14/DPNP tertanggal 1 Juni 2006. Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan oleh nasabah atau perwakilannya kepada Bank Indonesia. Jika pengajuan dilakukan, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi nasabah bank sebagai konsumen memegang peran penting dalam menjaga keadilan hubungan antara nasabah dan pihak bank, mengingat ketidakseimbangan posisi tawar yang sering terjadi. Melalui peraturan yang ada, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan perundang-undangan terkait lainnya, nasabah memiliki hak yang diakui secara hukum dalam bertransaksi, baik sebagai penyimpan maupun penerima kredit. Adanya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan aturan mengenai pengaduan nasabah serta mediasi perbankan yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) semakin memperkuat perlindungan terhadap nasabah, khususnya dalam menghadapi sengketa dan risiko keuangan yang merugikan. Namun, untuk mencapai perlindungan yang optimal, implementasi regulasi ini memerlukan pengawasan yang lebih tegas, terutama dalam menghindari penyalahgunaan klausula baku yang merugikan nasabah. Bank perlu memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait isi perjanjian kepada nasabah agar mereka memahami hak dan kewajibannya. Dengan demikian, perlindungan hukum yang lebih efektif tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan nasabah tetapi juga memperkuat reputasi perbankan nasional, mendukung stabilitas sistem keuangan, dan memperkuat hubungan antara konsumen dan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan. Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

- Laia, Y., Lubis, R. R., & Silaban, R. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen. *Jurnal Rectum*, 4(2), 374–384.
- Ngiu, S. F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang –Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lex Privatum*, 3(1), 240–250.
- Putri, D. B. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Debitur (Nasabah) Dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Ditinjau Dari Undang_Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 176–190.
- Az. Nasution, “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42*”, Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan, 2003.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 17.
- Johannes Ibrahim, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, (Bandung: PT. Revika Aditama,2004), h. 47.