

Hak Nasabah Perbankan Dalam Konteks Perlindungan Konsumen

Fenny Wulandari, Ervianto Braviaji, Irfan Fahmi, Amin Songgirin, V. Andri Hananto¹

Keywords :

Kata Kunci; Hak Nasabah

Kata Kunci; Perbankan

Kata Kunci; Perlindungan

Konsumen

Correspondensi Author

Dosen Hukum Perdata, Universitas

Pamulang, Tangerang Selatan

Email:

fennywulandari89@gmail.com

History Artikel

Received: tgl-bln-thn;

Reviewed: tgl-bln-thn

Revised: tgl-bln-thn

Accepted: tgl-bln-thn

Published: tgl-bln-thn

Abstrak. Lembaga keuangan di Indonesia salah satunya adalah perbankan. Dalam kegiatan usahanya, bank menjalankan fungsi sebagai pengumpul dana (funding) dari masyarakat. Hubungan antara bank dengan nasabah berdasarkan prinsip kepercayaan (fiduciary relationship). Hubungan antara bank dengan nasabah terdapat pada formulir-formulir yang telah diisi oleh nasabah dan disetujui oleh bank. Formulir-formulir tersebut berisi tentang permohonan atau perintah atau kuasa kepada bank. Yang perlu diperhatikan dalam hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah tentang kewenangan atau hak nasabah. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah didasarkan kepada suatu kepercayaan yang diikat dalam perjanjian atau kontrak. Adapun bentuk perjanjian antara bank dengan nasabah pada umumnya sudah dibuat dalam bentuk kontrak standar (standardized contract). Hal ini berarti, sesuai dengan hakikat kontrak, para pihak dalam ini bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban dalam mengadakan hubungan hukum yang dimaksud. Selain itu, bank juga memberikan pinjaman kepada nasabah. dalam hubungan antara pelaku usaha sebagai bank dan nasabah sebagai konsumen sering terjadi posisi tidak menguntungkan. Pengaturan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencantuman klausula baku. Pertanggungjawaban bank apabila nasabah mengalami kerugian adalah dengan menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah, untuk menghindari berlarut-larutnya masalah yang terjadi. Pengaduan nasabah dilakukan dengan standar waktu yang ditentukan dan berlaku secara umum. Risiko yang terdapat dalam perjanjian kredit bank dapat dilihat dari dua sisi yaitu risiko yang ditanggung oleh bank sebagai kreditur dan risiko yang ditanggung oleh nasabah debitur. Risiko yang ditanggung bank sebagai kreditur dapat berupa Credit Risk Strategic Risk, Regulatory Risk Operating Risk, Commodity Risk, Human Resources Risk, dan Legal Risk. Sedangkan risiko yang ditanggung oleh nasabah

Pendahuluan

Salah satu kegiatan perekonomian yang penting adalah kegiatan perbankan. Perbankan merupakan salah satu penyedia produk barang dan atau jasa yang mengharuskan mengembangkan teknologinya, sebagai industri yang memainkan peranan penting dalam menunjang perekonomian Indonesia² selain itu, bank juga sangat bermanfaat bagi pembangunan ekonomi nasional.

Bank memiliki fungsi sebagai *Agent of Development* untuk mewujudkan stabilitas, pemerataan dan pertumbuhan ekonomi.³ Bank memiliki fungsi yang lebih spesifik, yakni sebagai *Agent of Development*, *Agent of Trust* dan *Agent of Services*.⁴ *Agent of Development* memiliki arti bahwa bank berfungsi untuk memperlancar kegiatan produksi, distribusi serta konsumsi. *Agent of Trust* memiliki arti bahwa kepercayaan “*trust*” merupakan landasan dari segala kegiatan perbankan, mulai dari kegiatan menghimpun dana hingga menyalurkannya kemasyarakat. Bank sebagai *Agent of Service* memiliki fungsi memberikan jasa lain yang dimiliki oleh bidang perbankan kepada masyarakat.⁵

Fungsi-fungsi tersebut diharapkan mampu memberi gambaran secara rinci serta menyeluruh mengenai pengaruh serta fungsi perbankan dalam kegiatan perekonomian Indonesia, hal tersebut membuat perbankan diartikan tidak hanya sebagai badan usaha perantara keuangan saja (*Financial Intermediary Institution*).

Menurut Pasal 1 ayat 16 UU Perbankan, nasabah diintroduksikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Perkembangan suatu bank sangat dipengaruhi oleh

peran nasabah itu sendiri, untuk itu bank sebagai badan hukum patut bersandar pada kepercayaan nasabah. Loyalitas nasabah dalam memanfaatkan jasa perbankan dipengaruhi bagaimana cara bank dalam melindungi segala aktivitas transaksi keuangannya.⁶ Dengan adanya keterkaitan antara bank dan nasabah dalam menjalankan fungsi bank, mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara keduanya. *Fiduciary relation* atau hubungan kepercayaan (*trust*) yang merupakan prinsip hubungan hukum antara nasabah dan bank.⁷

Bekerjanya bank dalam pengelolaan dana nasabah yang telah disimpan dengan dasar kepercayaan, mengharuskan perbankan untuk berupaya dalam memelihara, menjaga serta dalam mempertahankan suatu kepercayaan nasabah pada bank itu sendiri.⁸ Hubungan kontraktual merupakan basis hubungan antara bank dan masyarakat sebagai nasabah. Perikatan atas dasar kontrak (perjanjian) timbul begitu bank menjalin kontrak dengan seorang nasabah.

Yang perlu ditekankan sekali lagi bahwa lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat demi kelangsungan usahanya. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah bank.

Pemerintah dan penegak hukum yang kurang serius dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah serta adanya keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang memadai turut andil dalam permasalahan terpenuhinya hak-hak konsumen.⁹

Hukum mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen merupakan wujud dari seluruh asas serta kaidah hukum, dimana mengatur dan memberikan perlindungan kepada nasabah dalam hubungannya serta masalah yang terjadi dengan bank selaku penyedia jasa, hal ini disebutkan oleh A.Z. Nasution.¹⁰

Asas-asas yang terkait mengenai perlindungan nasabah, khususnya terkait mengenai perlindungan hukum nasabah perbankan, terdapat pada penjelasan UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Asas Manfaat (asas ini mengamanati bahwasanya dalam mengupayakan penyelenggaraan perlindungan nasabah diharuskan memberikan manfaat terhadap kepentingan nasabah serta bank sebagai pemberi jasa);
2. Asas Keadilan (asas ini mewujudkan kesempatan bagi nasabah serta bank pemberi jasa dalam mendapatkan haknya serta juga pihak-pihak tersebut wajib melaksanakan kewajibannya);
3. Asas Keseimbangan (asas ini merupakan asas yang memberikan keseimbangan terhadap kepentingan nasabah serta bank baik dari segi materiil ataupun spiritual);
4. Asas Keamanan serta Keselamatan Konsumen (asas ini mewujudkan adanya jaminan keamanan serta keselamatan nasabah dalam hal menggunakan, memakai serta memanfaatkan barang maupun jasa); dan
5. Asas Kepastian Hukum (asas ini dimaksudkan untuk nasabah serta bank agar senantiasa mematuhi hukum serta dimaksudkan untuk memperoleh keadilan pada saat penyelenggaraan perlindungan nasabah).

Hukum seharusnya memberikan

kepastian, kemanfaatan dan terutama keadilan sebagai tujuan dari hukum, untuk itu perlu adanya perlindungan nasabah pengguna jasa-jasa perbankan.¹¹

Metode

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah Pra Pelaksanaan, Pelaksanaan, Setelah Pelaksanaan dan Evaluasi sebagai berikut :

1. Pra Pelaksanaan

Sebelum melaksanakan tahap pelaksanaan, kami melakukan rapat pra pelaksanaan yang dihadiri oleh tim dosen dan mahasiswa terkait tanggal dan jam pelaksanaan survey ke lokasi pelaksanaan dan melengkapi surat tugas dari Fakultas Hukum. Setelah melakukan survey ke lokasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Pondok Jagung Timur Kecamatan Serpong Utara, Tangerang Selatan. Sebagai langkah awal, kami melakukan penegnan diri dan maksud dan tujuan kami datang ke Kelurahan Pondok Jagung Timur Kecamatan Serpong Utara, Tangerang Selatan kepada pejabat dan masyarakat setempat. Tujuan kami melakukan survey ini adalah untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang sering ditemukan di lingkungan lokasi penyuluhan sehingga dapat bermanfaat dan tepat sasaran. Kemudian kami mencatat hal-hal yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, seperti menyiapkan alat-alat yang dibutuhkan untuk pelaksanaan seperti backdrop, spanduk dll. Kemudian satu hari sebelum pelaksanaan kami segera memasang spanduk, backdrop, memesan konsumsi, menyiapkan materi dan susunan acara serta merapikan ruangan tempat pelaksanaan.

2. Pelaksanaan

Sebelum acara dimulai, kami menyiapkan alat-alat seperti infocus dan sound agar acara berjalan dengan baik, kemudian kami menyiapkan daftar hadir dan akan memberikan konsumsi kepada audiens yang akan dilanjutkan sesuai dengan susunan acara yang sudah dirancang sebelumnya. Kemudian narasumber akan memaparkan materi-materi penyuluhan hukum dan dilanjutkan dengan focus group discussion (FGD) di mana para audiens dapat bertanya berdasarkan materi dan pemaparan yang dipresentasikan oleh narasumber atau berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat agar menemukan solusi dan bantuan hukum jika di perlukan, kemudian narasumber menjawab sehingga masyarakat dapat memahami langkah-langkah apa saja yang bisa ditempuh oleh masyarakat dan juga terjadi transfer ilmu dan pengetahuan kepada seluruh masyarakat yang menjadi audiens di bidang hukum dan dapat dilanjutkan apabila setelah pelaksanaan selesai namun masih ada masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum secara cuma-cuma atau gratis melalui Lembaga Kajian Bantuan Hukum apabila ada permasalahan hukum yang dihadapi masyarakat sehingga menemukan solusi secara jelas dan pasti baik melalui jalur litigasi ataupun non litigasi. Acara diakhiri dengan pembacaan doa dan foto bersama.

3. Setelah Pelaksanaan

Setelah pelaksanaan penyuluhan hukum selesai dilakukan akan dilanjutkan dengan pendekatan kepada pejabat dan masyarakat setempat guna mempererat tali silaturahmi sebagai mitra dalam pengabdian kepada masyarakat sehingga pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang sudah dilaksanakan dapat dilanjutkan secara terus menerus, sehingga masyarakat di Kelurahan Pondok Jagung Timur Kecamatan Serpong Utara, Tangerang Selatan menjadi masyarakat yang bukan hanya paham hukum tetapi cerdas dan sadar hukum. sehingga didapati budaya hukum dalam masyarakat lahir dari kesadaran

masyarakatnya yang paham dan cerdas hukum.

4. Evaluasi

Evaluasi akan dilaksanakan dengan seluruh tim baik dari dosen maupun mahasiswa sebagai bentuk penilaian terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan dan dijadikan bahan untuk lebih meningkatkan kualitas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat nantinya. Menilai apa saja kekurangan kami sebagai tim pengabdian kepada masyarakat dari Fakultas Hukum Universitas Pamulang dan mencatat untuk penyempurnaan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat nantinya. Kami akan menyelesaikan laporan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat sehingga tersusun secara baik dan sistematis. Tahap evaluasi ini berisikan laporan kegiatan sehingga diperoleh data yang akurat sebagai bahan pembuatan jurnal pengabdian kepada masyarakat sebagai target luaran yang akan dicapai dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang sudah dilaksanakan. Dan dapat dipublikasi dalam Jurnal Nasional.

Metode Kegiatan yang digunakan adalah metode penyuluhan hukum langsung dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung antara penyuluh dan yang disuluh antara lain melalui kegiatan ceramah penyuluhan hukum terpadu, sosialisasi undang-undang (khusus) kepada masyarakat di daerah, pameran penyuluhan hukum, diskusi dan konsultasi hukum. Penyuluhan hukum dalam rangka pelaksanaan PKM ini juga dilengkapi dengan sarana infocus dan seperangkat sound system yang dapat digunakan sebagai sarana untuk pengumpulan massa/ audiens. Signifikansi dari operasional mobil ini adalah sebagai transformasi informasi, di mana khalayak (audiens) dapat menyerap informasi hukum yang menarik, dengan bahasa mereka, dan juga dalam perspektif mereka. Dengan demikian, pada gilirannya hukum akan bekerja bukan karena penggunaan kekuasaan melainkan karena transfer informasi bukan dengan

menggurui, melainkan dengan membawa audiens pada kesadaran akan permasalahan hukum yang riil di sekeliling mereka.



Gambar 1. Tim PKM FH UNPAM

Hasil Dan Pembahasan

A. Perlindungan Hukum Hak-Hak Konsumen Nasabah Perbankan

Menurut Penjelasan Umum UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, sehingga sebagai konsekuensi terhadap undang-undang adalah adanya sanksi bagi pelanggarnya, dengan demikian upaya untuk lebih menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapatkan perlindungan benar-benar terwujud. UU No. 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). Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata

ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, di antaranya penentuan harga barang, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan. UU Perlindungan Konsumen berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara membuat batasan-batasan terhadap klausula baku yang tidak dapat dihindari di dalam dunia bisnis perbankan saat ini.

Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana di bank, sangat terkait dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian akibat merosotnya kepercayaan masyarakat, sangat diperlukan. Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu, tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada political will dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

B. Tanggung Jawab Bank Terhadap Pelanggaran Hak Nasabah Dalam Perjanjian Kredit

Apabila, nasabah pengguna jasa bank atau dalam hal ini secara khusus

melakukan perjanjian kredit mengalami kerugian materiil baik diakibatkan karena kelalaiannya sendiri atau ataupun *human eror* terhadap sumber daya manusia, maka nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggungjawaban atas upaya pemenuhan haknya kepada pihak bank berdasarkan ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perbankanserta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Terkait pemenuhan hak nasabah oleh bank atas kerugian yang dialami dan dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pemberian sanksi bertujuan memberikan kesadaran dan kehati-hatian bagi pelaku usaha.¹² Namun ketika kita kembali sadarkan terhadap Undang-Undang Dasar 1945 serta nilai-nilai negara hukum yang mengedepankan asas musyawarah, maka mediasi merupakan forum yang juga penting. Hal ini menghendaki sengketa perbankan diselesaikan secara baik dan benar demi keuntungan bersama. Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum atau pengadilan dapat dikesampingkan atau dihentikan demi tercapainya prinsip penyelesaian sengketa secara sederhana, murah dan cepat.¹³

Saran

1. Kepada pihak Bank Indonesia harus memberikan pengawasan yang lebih kepada bank-bank yang ada agar supaya bank dapat mempertanggung jawabkan hak nasabah sesuai dengan peraturan yang ada, supaya tidak terjadi pelanggaran hak dari nasabah itu sendiri.
2. Nasabah harus lebih hati-hati dalam memilih bank yang akan menjadi

tempat peminjaman atau kredit. Dan mengetahui segala peraturan yang ditetapkan oleh bank tersebut, agar tidak dirugikan.

Foot Note

- [1] Dosen-dosen pada Fakultas Hukum Universitas Pamulang.
- [2] Haryono. (2016). Tinjauana Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Giro Perbankan Di Indonesia, Jurnal Surya KencanaDua : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan, 3 (2), h. 115.
- [3] Hasibuan, H. M. S. P. (2009). Dasar Dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara, h. 5.
- [4] Haryono. *Op.Cit*, h.118.
- [5] Susilo, Y.S. (2000), Bank Dan Lembaga KeuanganLain. Jakarta : Salemba Empat, h. 6.
- [6] Jahri, A. (2016). Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada BankUmum di Bandarlampung. Jurnal FiatJustisia.10(1), h. 142.
- [7] Chalim, F. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. Jurnal LexEt Societatis, 5 (9), h. 121.
- [8] Sentosa Sembiring dalam Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (*Cash Recycling Machine*), Jurnal Magister Hukum Udayana Vol.8No.3September 2019, 386-402, hal 392.
- [9] Papendang, A.A. (2016). Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan HukumMenurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998. Jurnal Lex Administratum, 4(3), h. 83.
- [10] Nasution, A.Z. (1999). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Daya Widya, h. 62.
- [11] Simanjuntak, D. (2016). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion,1(4), h. 3.
- [12] Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum PerlindunganKonsumen Sebagai Upaya Peningkatan MutuProduksi Nasional.Jurnal Pembaharuan Hukum, 2(1), h. 8.
- [13] Thomas, J.I.R. (2013). Pertanggungjawaban Bank Terhadap NasabahYang Dirugikan Dalam Pembobolan RekeningNasabah. Jurnal Lex et Societatis, 1(1), h. 128.

Daftar Rujukan

- [1] Haryono. (2016). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Giro Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*.
- [2] Hasibuan, H. M. S. P. (2009). *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [3] Susilo, Y.S. (2000), *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- [4] Jahri, A. (2016). Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum di Bandar Lampung. *Jurnal Fiat Justisia*.
- [5] Chalim, F. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Jurnal Lex Et Societatis*.
- [6] Sentosa Sembiring dalam Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, (2019) Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine), *Jurnal Magister Hukum Udayana Vol. 8 No.3*.
- [7] Papendang, A.A. (2016). Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998. *Jurnal Lex Administratum*.
- [8] Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Daya Widya.
- [9] Simanjuntak, D. (2016). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*.
- [10] Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*.
- [11] Thomas, J.I.R. (2013). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah. *Jurnal Lex et Societatis*.
- [12] Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- [13] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [14] Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005