BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI PROGRAM INVESTASI MELALUI INTERNET YANG MENGATASNAMAKAN LEMBAGA KEUANGAN BANK

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Program Investasi Melalui Internet Berdasarkan PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penggunaan sarana teknologi informasi seperti internet, telah memberikan nuansa baru bagi masyarakat yang menyentuh hampir semua aspek kehidupan sehari-hari. Didalam kehidupan nyata suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya biasa dituangkan dalam suatu kontrak perjanjian. Sama halnya dengan hubungan para pihak yang menggunakan media internet, juga biasa dituangkan dalam suatu kontrak perjanjian. Hubungan hukum antara para pihak dalam suatu kontrak tersebut merupakan salah satu produk hukum yang baru sebagai dampak dari penggunaan internet.

Berkembanganya teknologi informasi pada saat ini sejalan dengan berkembangnya berbagai aspek kehidupan termasuk sektor perbankan di Indonesia. Hal ini pula yang menciptakan semakin berkembangnya berbagai produk, fasilitas, dan jasa yang baru di bidang perbankan. Bank sebagai suatu lembaga keuangan mempunyai peranan yang penting dalam masyarakat,

terutama dalam melakukan kegiatan penghimpunan dan pengelolaan dana dari dan ke masyarakat.

Salah satu contoh perkembangan produk perbankan yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat adalah program pengelolaan dana masyarakat berupa produk investasi. Pengelolaan program investasi biasanya ditawarkan oleh pihak-pihak bank atau pihak ketiga melalui jasa bank. Melalui perkembangan teknologi saat ini produk investasi tersebut banyak yang ditawarkan melalui media internet. Produk investasi yang dikelola dengan menggunakan media internet dapat menciptakan efisiensi berupa kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat yang tertarik untuk menginvestasikan dananya disektor tertentu. Namun demikian produk investasi tersebut juga dapat menimbulkan permasalahan hukum tersendiri. Hal ini berkaitan dengan hakekat hukum dilihat dari tujuannya bahwa salah satu tujuan hukum harus memiliki kepastian. Termasuk mengenai kepastian hukum berupa tanggung jawab pelaku usaha dalam mengelola program investasi melalui internet.

Negara Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Dengan demikian segala bentuk tindakan yang dilakukan di Negara Indonesia harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Termasuk pada penanganan kasus perlindungan konsumen, maka diberlakukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan pengelolaan dana masyarakat melalui produk investasi perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan mengenai keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satunya mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam mengelola program investasi melalui internet.

Hakekat hukum dilihat dari tujuannya, termasuk untuk menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat (konsumen) dengan adanya tanggung jawab pelaku usaha. Sebagaimana Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Apabila dihubungkan dengan program investasi melalui internet, maka pengertian pelaku usaha dimaksudkan sebagai pihak yang menghimpun serta mengelola dana dari masyarakat yang merupakan orang perorangan atau badan usaha, berbentuk badan hukum atau tidak berbadan hukum. Proses penghimpunan dan pengelolaan dana masyarakat tersebut dilakukan dengan menggunakan media internet. Program investasi melalui internet merupakan transaksi elektronik, sebagaimana Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Proses pengelolaan investasi tidak terlepas dari perjanjian antara para pihak. Pada mulanya setiap program investasi akan diawali oleh sebuah kesepakatan, yang mana kesepakatan tersebut dituangkan dalam suatu bentuk perjanjian. Berdasarkan Pasal 1313 BW, menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Secara umum jenis perjanjian yang digunakan oleh pengelola program investasi adalah klausula baku, hal ini berdasarkan pada Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut berdasarkan

pada Pasal 1338 ayat (1) BW yang mengandung asas kebebasan berkontrak. Salah satu contoh klausula baku pada program investasi BCA-Bersama.com, terdapat klausa yang menyebutkan bahwa ”Setiap member dilarang mempertanyakan hal-hal yang berkaitan dengan program ini kepada Pihak Bank, Hosting, dan atau pihak-pihak lain yang tidak ada hubungannya dengan Program BCA-Bersama. Jika ada pertanyaan, tanyakan kepada orang yang mensponsori anda, jika tidak ada yang bisa menjawab, silahkan alamatkan ke support@bca-bersama.com”.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen mengenai kesepakatan, termasuk pada program investasi melalui internet biasanya mengunakan perjanjian dengan syarat-syarat baku. Seperti contoh klausa baku diatas, pelaku usaha telah mempersiapkan terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang harus disepakati oleh konsumen. Jenis perjanjian ini membuat konsumen tidak dapat mengemukakan kehendaknya, konsumen seolah-olah terpojok dalam posisi harus sepakat atau tidak terhadap perjanjian tersebut. Sementara itu, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat menjadi seimbang apabila adanya keadilan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 27 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum.

Selanjutnya, pada program investasi melalui internet, sama halnya dengan program investasi di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait. Walaupun dalam program investasi melalui internet para pihak tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi saling berhubungan melalui media internet. Pada program investasi melalui internet tersebut, pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Pelaku Usaha (Bank Atau Pihak Ketiga Pengelola Program Investasi)

Pelaku usaha merupakan pihak yang mengelola dan menawarkan program melalui internet. Pada umumnya yaitu bank atau pihak ketiga melalui jasa bank. Bank sebagai pelaku usaha pada program investasi, melakukan kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi. Disamping itu, bank sebagai perantara dalam program investasi melalui internet, berfungsi sebagai penyalur dana atas pembayaran suatu produk dari konsumen kepada pelaku usaha produk tersebut.

2. Konsumen (investor atau nasabah)

   Seorang konsumen memiliki kewajiban sesuai dengan kesepakatan untuk menginvestasikan dananya kepada pelaku usaha sebagai pihak penghimpun dana dan pengelola investasi. Selain itu, konsumen juga wajib mengisi data identitas yang sebenar-benarnya dalam formulir registrasi. Di sisi lain, konsumen berhak mendapatkan informasi secara lengkap atas produk investasi kepada pihak pengelola. Konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan hukum atas perbuatan pelaku usaha yang beritikad tidak baik.

3. Penyedia Layanan Internet (*provider*)

   Pada program investasi melalui internet *provider* memiliki kewajiban dalam menyediakan layanan akses internet. Program investasi tersebut di akses oleh konsumen melalui *website* pada media internet yang dikelola oleh pelaku usaha. Dengan demikian, terdapat kerjasama antara pelaku usaha dan *provider* internet sehingga tercipta suatu *website* yang menawarkan pogram investasi kepada konsumen.

Para pihak pada program investasi melalui internet tersebut diatas memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Hak dan kewajiban tersebut

merupakan salah satu langkah untuk mencapai tujuan hukum yang pada dasarnya adalah memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, sebagaimana Bentham menjelaskan ”*the great happiness for the greatest number*”. Secara yuridis hal ini menunjukan seberapa besar sebenarnya hukum mampu melaksanakan atau mencapai hasil yang diinginkan, karena hukum dibuat dengan penuh kesabaran oleh negara dan ditujukan pada tujuan tertentu. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen termuat dalam pasal 4, 5, 6, dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana Pasal 4 Angka 3 menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu Pasal 7 Angka 2 menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Berhubungan dengan informasi pada program investasi melalui internet juga terdapat pada ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Sementara itu, apabila pihak pengelola program investasi merupakan lembaga keuangan bank, maka berkaitan dengan kejelasan informasi tersebut terdapat pada ketentuan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Pada peraturan tersebut diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun

produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Hal ini sebagaimana yang terdapat pada Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005, yang menyatakan bahwa:

1. Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah.
2. Dalam menerapkan transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
    a. Transparansi informasi mengenai produk bank; dan
    b. Transparansi penggunaan data pribadi nasabah;

Berkaitan dengan informasi yang disediakan oleh pihak pengelola program investasi harus memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan. Kriteria tersebut antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Sebagaimana terdapat pada Pasal 5 Ayat (1) PBI Nomor 7/6/PBI/2005 bahwa Informasi mengenai karakteristik produk bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi:

a. Nama produk bank;
b. Jenis produk bank;
c. Manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank;
d. Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank;
e. Biaya-biaya yang melekat pada produk bank;
f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;

g. Jangka waktu berlakunya produk bank; dan

h. Penerbit (*issuer/originator*) produk bank;

Selanjutnya didalam ketentuan Pasal 29 Ayat (4) Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib memberikan infomasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Oleh karena itu, dengan adanya prinsip kehati-hatian maka bank harus bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan ataupun kelalaian yang merugikan nasabahnya.

Pelaku usaha sebagai pihak yang mengelola program investasi, baik bank maupun pihak ketiga melalui jasa bank mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi mengenai produk investasinya. Termasuk mengenai informasi dokumen perizinan yang sah. Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007 tanggal 20 Juni 2007 mengenai penanganan dugaan tindakan melawan hukum dalam penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi. Salah satunya menyatakan bahwa pengelola program investasi harus memiliki dokumen perizinan yang sah dari Bank Indonesia (BI), Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan Lembaga Keuangan (LK), atau Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komodit (Bappebti). Salah satu dokumen perizinan tersebut adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dikeluarkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

Di sisi lain, Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Terdapat ketentuan yang mengatur bahwa pihak pengelola program investasi dilarang menggunakan SIUP untuk melakukan kegiatan berupa menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan janji keuntungan yang tidak wajar. Di sisi lain,

program investasi BCA-Bersama.com memiliki estimasi pendapatan bagi para investor berupa komisi sejumlah Rp 33.120.000,- (tiga puluh tiga juta seratus dua puluh ribu rupiah). Dalam kurun waktu 4 minggu dan dengan modal awal hanya sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah).[52] Hal ini mengindikasikan bahwa program investasi BCA-Bersama.com melakukan kegiatan berupa menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan janji keuntungan yang tidak wajar.

Program investasi BCA-Bersama.com telah menarik perhatian masyarakat. Hal ini disebabkan dengan adanya nama Bank Central Asia (BCA) yang merupakan bank swasta nasional terkemuka di Indonesia. Dengan adanya nama program investasi BCA-Bersama.com tersebut memberikan pemahaman terhadap masyarakat bahwa BCA adalah pihak pengelola dari program investasi tersebut. Sementara, Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007 mengenai penanganan dugaan tindakan melawan hukum dalam penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi. Suatu kegiatan investasi dilarang apabila, bentuk umum produk yang ditawarkan yaitu program investasi secara online melalui internet yang menjanjikan pengembalian dana investasi secara rutin, dalam jumlah besar (tidak masuk akal) dan dalam jumlah yang pasti. Serta karakteristik umum program investasi adalah menggunakan nama perusahaan-perusahaan besar secara tidak sah untuk meyakinkan calon investor. Termasuk penggunaan nama Bank Central Asia (BCA) pada program investasi BCA-Bersama.com.

Selanjutnya selain memiliki hak dan kewajiban, baik pelaku usaha maupun konsumen juga harus memiliki tanggung jawab agar dapat menghindari hal-hal yang merugikan salah satu pihak. Tanggung jawab para pihak pada program

[52] http://www.bca-bersama.com/index.php, hari Sabtu tanggal 10 Juli 2010, pukul 13.48 WIB

investasi melalui internet timbul karena adanya hubungan hukum melalui kontrak perjanjian. Prinsip tanggung jawab berkaitan erat dengan perlindungan konsumen, terutama pada kasus pelanggaran hak konsumen.

Prinsip tentang tanggung jawab adalah bagian yang sangat penting dari perlindungan konsumen, khususnya dalam pelanggaran hak-hak konsumen. Adapun prinsip-prinsip umum mengenai tanggung jawab pelaku usaha, dalam praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:[53]

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability*)

   Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Apabila pihak penggugat gagal membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak tergugat, maka gugatanya gagal. Konsumen pada umumnya awam terhadap proses penghimpunan dan pengelolaan dana melalui program investasi, apalagi jika menggunakan media internet. Prinsip ini terkait erat dengan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang berdasarkan pada kontrak bukan merupakan syarat.

   Prinsip ini sesuai dengan beberapa ketentuan pada BW, yaitu Pasal 1365, 1366 dan 1367 BW. Pasal 1365 BW yang mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok perbuatan melawan hukum yang dapat dimintai pertanggungjawaban hukumnya, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

[53] Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm 368.

Adanya kepentingan individu dan/atau masyarakat yang bersinggungan satu dengan lainnya mengakibatkan timbulnya perbuatan melawan hukum, dalam arti luas perbuatan melawan hukum diartikan sebagai suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, atau bertentangan dengan kesusilaan dan keharusan. Adapun 4 (empat) unsur mengapa suatu perbuatan dikatagorikan ke dalam perbuatan melawan hukum, yaitu:

a. Perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain;
b. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri;
c. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kesusilaan; dan
d. Perbuatan tersebut bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda, serta dikatakan bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.

Berkaitan dengan kasus, program investasi melalui internet BCA-Bersama.com melanggar hukum atau bertentangan dengan kewajiban hukum, karena memberikan informasi yang keliru. Hal ini berkaitan dengan penggunaan nama BCA yang seolah-olah merupakan pihak pengelola dari program investasi tersebut. Program investasi BCA-Bersama.com dengan sengaja menentang kewajiban hukum sebagaimana yang terdapat pada salah satu unsur diatas.

Tanggung jawab yang dibebankan tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena kesengajaan memberikan informasi yang salah dalam mengelola program investasi, tetapi juga untuk kerugian yang

disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya memberikan informasi yang mengakibatkan masyarakat merasa dirugikan.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*)

   Prinsip ini menyatakan bahwa pihak tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dapat membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Pada prinsip ini beban pembuktian ada pada tergugat. Hal ini terlihat dengan adanya penerimaan atas beban pembuktian terbalik yang jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak bahwa asas ini sangat membantu konsumen pada saat berhadapan dengan pelaku usaha dalam sengketa hukum.

   Prinsip ini tidak mengakomodasikan kepentingan konsumen, karena pada umumnya pihak konsumen awam terhadap proses penghimpunan dan pengelolaan dana melalui program investasi. Dengan demikian akan lebih adil apabila pihak pengelola yang harus membuktikan bahwa program investasi yang dikelolanya adalah legal atau sesuai dengan aturan hukum. Berdasarkan ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian berada pada pelaku usaha.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

   Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, maksudnya bahwa pelaku usaha tidak selalu harus selalu bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Hal ini dikarenakan adanya kemungkinan bahwa konsumen yang melakukan kesalahan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Dengan demikian, kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan, namun demikian ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

Pasal 19 *juncto* Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, namun tidak diterapkan mengenai prinsip *strict liability*, karena pada Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan bahwa ganti rugi ditentukan oleh adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip *strict liability* yang mengandung arti bahwa ganti rugi bagi konsumen korban produk yang cacat harus diberikan tanpa melihat ada atau tidaknya unsur kesalahan pada pelaku usaha.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

   Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 Ayat (1) Butir 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausala baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada dirinya.

Selanjutnya, bentuk-bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:[54]

1. *Contractual liability*

   Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha di sini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual). Dengan demikian, *contractual liability* adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Berkaitan dengan contoh kasus pada program investasi BCA-Bersama.com, bentuk tanggung jawabnya adalah melalui *contractual liability.*

2. *Product liability*

   Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. *Product Liability* adalah tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

3. *Profesional liability*

[54] *Ibid*, hlm 376.

Dalam hal terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada iktikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikanya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

4. *Criminal liability*

   Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/atau jasa) dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat (konsumen), tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban pidana (*criminal liability*). Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang

dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha terhadap permasalahannya dengan konsumen terdiri dari: [55]

1. Tanggung Jawab Atas Informasi

   Pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai segala hal, termasuk yang berkaitan dengan program investasi melalui internet yang ditawarkan kepada konsumen. Hal tersebut bertujuan agar konsumen memahami benar mengenai program investasi melalui internet tersebut sebelum memutuskan untuk mengikutinya. Standar umum mengenai informasi yang harus diberitahukan kepada konsumen adalah mengenai biaya, kualitas, dan keterangan-keterangan lain yang dapat membantu konsumen untuk memutuskan untuk mengikuti program investasi melalui internet tersebut.

2. *Product Liability*

   Tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban produk (*produk liability*), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk. Pada pertanggungjawaban atas produk juga terdapat pertanggungjawaban yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum.

3. Tanggung Jawab Atas Keamanan

   Jaringan transaksi secara elektronik harus memiliki kemampuan untuk menjamin keamanan dan keandalan arus informasi. Pelaku usaha

[55] *Ibid*, hlm 391.

harus menyediakan jaringan sistem untuk mengontrol keamanan. Sistem keamanan dalam media internet adalah adanya mekanisme yang aman bagi cara pembayaran oleh konsumen kepada pelaku usaha dalam suatu *website*.

Sistem pembayaran yang biasa digunakan oleh investor untuk mengikuti program investasi melalui internet adalah melalui transaksi model ATM. Sebagaimana yang telah dibahas pada Bab III, transaksi ini hanya melibatkan institusi finansial (bank) dan pemegang *account* (nasabah) yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing

Selanjutnya tanggung jawab pihak lainnya pada program investasi melalui internet adalah tanggung jawab dari pihak penyedia layanan internet (*provider*) untuk memberi layanan akses internet selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Tugas dan tanggung jawab dari *provider* tergantung dari perjanjian dengan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan tanggung jawab dari *provider* untuk memberikan pelayanan yang baik tidak diatur secara pasti.

Dengan demikian, dapat disimpulkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak pengelola program investasi melalui internet, yaitu:

1. Pelaku usaha sebagai pihak pengelola program investasi BCA-Bersama.com harus bertanggung jawab, apabila timbul segala kerugian yang dialami oleh masyarakat (konsumen). Pelaku usaha harus bertanggung jawab secara perdata maupun pidana jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 BW mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok perbuatan melawan hukum yang dapat dimintai pertanggungjawaban hukumnya, yaitu adanya perbuatan melawan hukum yang salah satunya bertentangan dengan kewajiban

hukum, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Program investasi melalui internet BCA-Bersama.com melanggar hukum atau bertentangan dengan kewajiban hukum, karena memberikan informasi yang keliru. Hal ini berkaitan dengan penggunaan nama BCA yang seolah-olah merupakan pihak pengelola dari program investasi tersebut. Program investasi BCA-Bersama.com dengan sengaja menentang kewajiban hukum sebagaimana yang terdapat pada salah satu unsur diatas. Selanjutnya, mengenai beban pembuktian, pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa program investasi yang dikelolanya tidak bertentangan dengan hukum. Hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian berada pada pelaku usaha.

2. Pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai produknya kepada konsumen. Tujuannya agar konsumen memahami benar mengenai program investasi tersebut sebelum memutuskan untuk berinvestasi. Hal tersebut merupakan kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Berhubungan dengan informasi pada program investasi melalui internet juga terdapat pada ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan

produk yang ditawarkan. Ketentuan lainnya terdapat pada Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Pada pasal tersebut diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Sementara itu, pada program investasi BCA-Bersama.com terdapat klausa yang menyebutkan bahwa ”Setiap member dilarang mempertanyakan hal-hal yang berkaitan dengan program ini kepada Pihak Bank, Hosting, dan atau pihak-pihak lain yang tidak ada hubungannya dengan Program BCA-Bersama. Jika ada pertanyaan, tanyakan kepada orang yang mensponsori anda, jika tidak ada yang bisa menjawab, silahkan alamatkan ke support@bca-bersama.com”.

Hal ini merupakan pelanggaran hukum, karena masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan informasi secara jelas mengenai program investasi yang akan diikuti. Oleh karena itu, pengelola program investasi BCA-Bersama.com telah melanggar ketentuan diatas. Selain itu, penggunaan nama Bank Central Asia (BCA) yang merupakan bank swasta nasional terkemuka di Indonesia juga merupakan pelanggaran hukum. Hal tersebut bertentangan dengan Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007 mengenai penanganan dugaan tindakan melawan hukum dalam penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi. Suatu kegiatan investasi dilarang apabila, karakteristik umum program investasi adalah

menggunakan nama perusahaan-perusahaan besar secara tidak sah untuk meyakinkan calon investor. Sementara itu, Apabila masyarakat yang menginvestasikan dananya kepada pihak ketiga yang bukan lembaga keuangan bank, maka pihak bank tidak ikut bertanggung jawab atas keselamatan dana tersebut. Hal tersebut dikarenakan kedudukan pihak bank hanya sebagai perantara, sedangkan keputusan penempatan dana mutlak menjadi kewenangan dan keputusan nasabah sendiri.

3. Pelaku usaha sebagai pihak yang mengelola program investasi, baik bank maupun pihak ketiga melalui jasa bank harus mempunyai izin yang sah dari pihak berwenang. Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007, diantaranya menyatakan bahwa pengelola program investasi harus memiliki dokumen perizinan yang sah dari Bank Indonesia (BI), Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan Lembaga Keuangan (LK), atau Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komodit (Bappebti). Salah satu dokumen perizinan tersebut adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dikeluarkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Di sisi lain, Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Terdapat ketentuan yang mengatur bahwa pihak pengelola program investasi dilarang menggunakan SIUP untuk melakukan kegiatan berupa menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan janji keuntungan yang tidak wajar (money game). Sementara itu, program investasi BCA-Bersama.com yang memiliki estimasi pendapatan bagi para investor berupa komisi sejumlah Rp 33.120.000,- (tiga puluh tiga

juta seratus dua puluh ribu rupiah). Dalam kurun waktu 4 minggu dan dengan modal awal hanya sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah). Hal ini mengindikasikan bahwa program investasi BCA-Bersama.com melakukan kegiatan berupa menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan janji keuntungan yang tidak wajar. Dengan demikian progam investasi yang mengatasnamakan lembaga keuangan bank BCA-Bersama.com telah melakukan tindakan melawan hukum.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Program Investasi Melalui Internet Berdasarkan PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah *Juncto* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keunggulan teknologi telah membuat berbagai kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat. Kebutuhan hidup masyarakat saat ini menjadi lebih bergantung dengan pemanfaatan teknologi, begitu pula dalam kegiatan perbankan. Pemanfaatan teknologi dalam kegiatan perbankan pada saat ini telah telah menciptakan dan memperbaharui produk-produk perbankan menjadi lebih baik. Salah satu contoh produk perbankan yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat adalah produk penghimpunan dan pengelolaan dana masyarakat berupa program investasi. Pengelolaan program investasi tersebut ditawarkan oleh pihak bank atau pihak ketiga melalui jasa bank. Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini produk investasi tersebut banyak yang ditawarkan melalui media internet.

Pada prakteknya perlindungan bagi nasabah bank terhadap program investasi melalui internet relatif lemah. Hal tersebut antara lain dikarenakan adanya pencantuman klausula baku, serta informasi dari pihak pengelola yang tidak jelas dan terkadang mengelabui. Perjanjian dalam bentuk klausula baku menempatkan posisi tidak seimbang dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen. Pencantuman klausula baku tersebut menciptakan suatu perjanjian yang dapat merugikan salah satu pihak terutama konsumen.

Pada prinsipnya, didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak terdapat larangan untuk membuat perjanjian dalam bentuk klausula baku. Pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan ketentuan sebagaimana disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, perjanjian dalam bentuk klausula baku tersebut tidak dilarang sebagaimana sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Namun demikian, pada prakteknya didalam perjanjian baku yang terdapat pada program investasi melalui internet BCA-Bersama.com. Terdapat klausa yang menyebutkan bahwa ”Setiap member dilarang mempertanyakan hal-hal yang berkaitan dengan program ini kepada Pihak Bank, Hosting, dan atau pihak-pihak lain yang tidak ada hubungannya dengan Program BCA-Bersama. Jika ada pertanyaan, tanyakan kepada orang yang mensponsori anda, jika tidak ada yang bisa menjawab, silahkan alamatkan ke support@bca-bersama.com”. Hal ini merupakan suatu kekeliruan, karena merupakan hak masyarakat untuk mendapatkan informasi secara jelas dan benar mengenai program investasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, dapat terlihat bahwa perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai nasabah terhadap program investasi melalui internet masih lemah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen kurang memadai dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul akibat penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan, termasuk pada program investasi melalui internet.

Adapun mekanisme yang dapat dipergunakan sebagai upaya untuk melindungi nasabah bank adalah:[56]

1. Pembuatan peraturan baru

   Melalui pembuatan peraturan baru di bidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Peraturan-peraturan tersebut secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk melindungi nasabah. Berkaitan dengan program investasi, dengan adanya peraturan baru dapat menciptakan kepastian hukum.

2. Pelaksanaan peraturan yang ada

   Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada dibidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak berwenang, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin penegakan hukum yang baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakan secara objektif tanpa melihat pihak bank mana yang mengelola program investasi tersebut. Siapapun pihak bank atau pihak ketiga yang mengelola program investasi, apabila melanggar peraturan yang

[56]Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm 102.

ada maka hukum harus ditegakkan agar tercipta perlindungan bagi nasabah.

3. Memperketat perizinan bank

   Memperketat izin untuk satu pendirian bank yang baru adalah salah satu cara agar bank tesebut kuat dan berkualifikasi sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

   Pasal 16 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi apabila suatu bank akan didirikan, persyaratan tersebut adalah:

   a. Susunan organisasi;
   b. Permodalan;
   c. Kepemilikan;
   d. Keahlian dibidang perbankan; dan
   e. Kelayakan rencana kerja;

   Sementara itu, Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007 mengenai persyaratan bagi pengelola program investasi, antara lain harus mempunyai dokumen perizinan yang sah dari Bank Indonesia (BI), Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan Lembaga Keuangan (LK), atau (Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi) Bappebti. Selain itu, dokumen perizinan lain yang harus dimiliki adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dikeluarkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

4. Memperketat pengawasan bank

   Dalam rangka meminimalkan risiko yang ada dalam program investasi, maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia dan Menteri Keuangan

harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun bank swasta. Hanya saja perlu diperhatikan disini bahwa sebagai pengawas, Bank Indonesia tidak dapat mencampuri urusan intern dari bank yang diawasinya itu. Hal ini disebabkan pengendalian bank tersebut tetap menjadi kewenangan pengurus bank tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan perlindungan nasabah sebagaimana yang terdapat pada salah satu asas di Bab I mengenai kepastian hukum. Pada saat ini telah diberlakukan peraturan-peraturan seperti, PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Serta PBI Nomor: 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan. Peraturan-peraturan tersebut merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Adapun implementasi peraturan-peraturan tersebut dalam upaya menciptakan perlindungan bagi nasabah adalah:[57]

1. Transparansi Informasi Produk Bank

   Pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk

[57] Muliaman D Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, Diktat Diskusi Badan Perlindungan Konsumen, Jakarta, 2006, hlm 5.

lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Berkaitan dengan program investasi, tampak jelas dengan adanya peraturan ini, maka baik bank maupun pihak ketiga yang mengelola program investasi harus memberikan informasi yang jelas dan benar.

PBI ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu program investasi. Selain itu, dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti.

Berdasarkan perspektif regulator, penerbitan PBI tersebut memiliki dua tujuan, yaitu untuk melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek *good governance* pada bank. Berdasarkan perlindungan dan pemberdayaan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk sehingga nasabah akan memiliki pengetahuan yang cukup untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya.

Di sisi lain, penerapan PBI ini secara konsisten dan efektif juga akan membawa manfaat pada bank berupa peningkatan *good governance.* Hal ini dikarenakan mekanisme dan tatacara penggunaan suatu produk, termasuk hak dan kewajiban nasabah dan bank, wajib diungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah. Sehingga secara tidak langsung akan dapat

mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank termasuk pengelolaan dana nasabah dalam bentuk program investasi.

2. Penyelesaian Pengaduan Nasabah

   Pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan.

   Sebagaimana terdapat pada Pasal 6 ayat (1) yang menyebutkan bahwa bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh Nasabah. Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

   Berdasarkan perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Sementara itu berkaitan

dengan program investasi, keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal yaitu:

a. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada program investasi yang ditawarkannya kepada masyarakat;
b. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional oleh pihak ketiga melalui jasa bank yang mengelola program investasi, yang mengakibatkan kerugian pada nasabah;
c. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan
d. Memperbaiki karakteristik program investasi dan produk perbankan lainnya untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan nasabah.

Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

3. Mediasi Perbankan

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak akan selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat merugikan hak-hak nasabah.

Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan reputasi bank dapat tetap terjaga.

Pada PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini perlu dimaklumi karena Bank Indonesia berkewajiban dan berkepentingan untuk membentuk kesan yang baik mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan, sebelum lembaga mediasi tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang independen pada tahun 2008.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia pada intinya mencakup hal-hal sebagai berikut:

a. Nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia.
b. Proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia hanya sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
c. Proses mediasi dapat dilaksanakan apabila kasus yang diajukan memenuhi persyaratan.
d. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank.
e. Akta Kesepakatan dapat memuat kesepakatan menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atas kasus yang disengketakan.

4. Edukasi Masyarakat

Untuk lebih mengefektifkan program-program perlindungan nasabah diatas, diperlukan suatu upaya yang sifatnya berkelanjutan melalui pelaksanaan edukasi masyarakat mengenai hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank, selain hal penting lainnya seperti pengenalan produk keuangan dan perbankan.

Edukasi masyarakat seharusnya diarahkan untuk memberdayakan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan keuangan (*financial literacy*) untuk mendukung terwujudnya masyarakat yang kritis dan

mampu merencanakan keuangannya secara bijaksana. Dalam hal ini, edukasi masyarakat diharapkan tidak hanya memberikan peningkatan pemahaman mengenai produk keuangan dan perbankan seperti program investasi, namun juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada peningkatan taraf hidup masyarakat melalui perencanaan keuangan yang tepat.

Selanjutnya, apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pihak bank atau pihak ketiga yang mengelola program investasi, maka nasabah program investasi tersebut berhak mengajukan gugatan baik melalui proses pidana maupun perdata. Hal ini sebagaimana terdapat pada Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, menyebutkan bahwa pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya.

Adapun proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen itu diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Penyelesaian Peradilan Umum

   Berdasarkan ketentuan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Hal ini berhubungan dengan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa hakim dan hakim konstitusi wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum

dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat. Penyelesaian sengketa ini merupakan pilihan dari para pihak, dapat diselesaikan melalui peradilan umum, diluar peradilan atau damai.

2. Penyelesaian Di Luar Pengadilan

   Undang-Undang Perlindungan Konsumen disamping mengatur penyelesaian sengketa di peradilan umum juga mengatur penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan diluar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini diatur dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini termasuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang terdapat pada ketentuan Bab IX Pasal 48-58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

   BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang mana menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

   a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
   b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
   c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian

sengketa melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dengan demikian, Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap program investasi melalui internet yang mengatasnamakan lembaga keuangan bank, yaitu:

1. Melakukan tindakan hukum baik secara perdata ataupun pidana. Salah satunya melalui proses non litigasi sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal tersebut menyatakan bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini termasuk yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang terdapat pada ketentuan Bab XI Pasal 49-58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Melalui mekanisme pemberian izin terhadap bank untuk dapat mengelola program investasi. Sebagaimana yang terdapat pada Pasal 16 Ayat (2) Undang-Undang Perbankan, adalah memenuhi persyaratan berupa kemampuan baik dari sisi operasional usaha, permodalan, termasuk pengendalian internal terkait dengan kegiatan pengelolaan program investasi dan penghimpunan dana masyarakat. Mekanisme ini akan menciptakan adanya sistem pengaturan, pembinaan, dan pengawasan terhadap setiap kegiatan pengelolaan investasi dan penghimpunan dana tersebut yang pada akhirnya akan memberikan perlindungan terhadap setiap pemodal atau nasabah yang telah

mempercayakan dananya untuk diinvestasikan. Di samping itu, penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk program investasi menurut Surat Keputusan Ketua Bapepam dan LK Nomor: Kep-208/BL/2007 harus melengkapi dokumen perizinan yang sah dari Bank Indonesia (BI), Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan Lembaga Keuangan (LK), atau (Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi) Bappebti.

3. Pada program investasi melalui internet BCA-Bersama.com. Terdapat klausa yang menyebutkan bahwa ”Setiap member dilarang mempertanyakan hal-hal yang berkaitan dengan program ini kepada Pihak Bank, Hosting, dan atau pihak-pihak lain yang tidak ada hubungannya dengan Program BCA-Bersama. Jika ada pertanyaan, tanyakan kepada orang yang mensponsori anda, jika tidak ada yang bisa menjawab, silahkan alamatkan ke support@bca-bersama.com”. Hal ini bertentangan dengan Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data pribadi Nasabah, yang menyatakan bahwa bank berkewajiban menerapkan transparansi informasi mengenai produk bank. Oleh sebab itu, menjadi pelanggaran hukum bagi pengelola program investasi BCA-bersama.com, apabila melarang masyarakat untuk meminta konfirmasi mengenai keterkaitan suatu lembaga keuangan bank pada program investasi tersebut. Dengan demikian Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005 memberikan perlindungan bagi masyarakat agar dapat memperoleh transparansi informasi dari pihak bank atau pihak ketiga yang mengelola program investasi.