BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan di Indonesia saat ini telah berkembang pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang cukup ketat khususnya di tingkat universitas. Tujuan Kerja Praktek (KP) ini adalah membentuk mahasiswa agar bersaing serta menjadi lebih berkualitas khususnya bagi mahasiswa, maka untuk mempelajari ilmu pengetahuan di bidang hukum tidak hanya secara teoritis sebatas di dalam kelas, tetapi untuk menerapkan teori yang didapatkan di dalam kelas, oleh karena itu praktis diperlukan Kerja Praktek (KP), sehingga setiap mahasiswa dapat membedakan secara teoritis dan praktis ilmu pengetahuan yang didapat di dalam kelas serta kenyataan yang terjadi di lapangan.

Penulis melakukan Kerja Praktek (KP) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. Merupakan salah satu kesempatan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan, terutama mengenai perlindungan terhadap konsumen. Kasus yang penulis angkat bermula saat seorang nasabah suatu bank ingin melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, kemudian ditolak karena dana yang ada di dalam kartu kredit tersebut tidak mencukupi, padahal pemilik kartu kredit tersebut merasa masih memiliki dana tersimpan. Nasabah tersebut kemudian melakukan *print out* dan menanyakan kemana dana yang seharusnya ada dalam tabungan pihak bank, ternyata telah melakukan pemindahan buku yang dilakukan sepihak

oleh Bank untuk pembayaran kartu kredit atas nama nasabah tersebut tanpa konfirmasi terlebih dulu. Berdasarkan kegiatan Kerja Praktek (KP) yang telah di laksanakan, maka penulis membuat laporan Kerja Praktek dengan judul : "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MENGENAI KESALAHAN PIHAK BANK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN *JUNCTO* UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN**."

B. Sejarah Singkat Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Tugas utamanya adalah menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam permasalahan konsumen, kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti – bukti lain, keputusan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

Keberadaan BPSK diatur dalam Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II di luar pengadilan. Badan ini merupakan badan peradilan yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Sesuai dengan pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, BPSK mempunyai tugas dan wewenang yang meliputi :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini.
9. 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.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung berdiri sejak tanggal 1 November 2002 yang pendiriannya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90/2001 Tentang Pembentukan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, bersama-sama dengan sembilan BPSK di kotadan kabupaten lain (Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Makassar). Keputusan Presiden (Keppres) tersebut kemudian dikuatkan dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/2001 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK dan Nomor 350/2001 tentang 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sejak berdirinya itulah BPSK Kota Bandung yang dimotori oleh sembilan orang anggota terdiri dari tiga orang unsur pemerintah, tiga orang unsur pelaku usaha, dan tiga orang unsur konsumen serta dibantu oleh lima orang sekretariat dari unsur pemerintah, telah berupaya maksimal untuk menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, berupa perlindungan konsumen khususnya di Kota Bandung.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung di awal berdirinya tidak hanya menangani kasus sengketa konsumen di Kota Bandung saja tetapi juga kasus-kasus di wilayah Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat secara luas, mulai awal tahun 2006, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung hanya menangani kasus di wilayah Bandung saja karena sudah dibentuk di beberapa kota lain, dan beban penanganan kasusnya pun tidak seberat dulu.

C. Waktu dan Tempat Lokasi Kerja

Penulis melakukan Kerja Praktek selama 100 jam, terhitung sejak tanggal 16 Juli 2012 sampai dengan 16 Agustus 2012, bertempat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung di Jalan Mataraman Nomor 17 Bandung 40264 Telepon (022) 7308147.

D. Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung

1. Visi

   Terwujudnya upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam rangka pemberdayaan dan perlindungan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas barang dan pelayanan jasa di Kota Bandung dan sekitarnya.

2. Misi

   a. Mewujudkan Kota Bandung sebagai kota jasa yang bermartabat sehingga memacu terciptanya situasi ekonomi yang konduktif dan menguntungkan dengan mengutamakan perlindungan konsumen.

   b. Mewujudkan kemandirian dan keberdayaan konsumen dalam mempertahankan hak dan menjalankan kewajibannya sehingga terangkat harkat dan martabatnya sebagai konsumen.

   c. Mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keadilan dan manfaat secara berimbang bagi konsumen dan pelaku usaha.

d. Menumbuhkan kesedaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab sehingga mampu menjamin kelangsungan usaha dan perlindungan konsumen.

E. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat penulis dalam Laporan Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan pihak bank berkaitan dengan pemindahan buku secara otomatis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan?

2. Tindakan hukum apa yang dapat dilakukan oleh nasabah terhadap bank yang melakukan kesalahan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan?

F. Maksud danTujuan

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan pihak bank berkaitan dengan pemindahan buku secara otomatis sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *Juncto* Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
2. Untuk mengetahui dan memahami tindakan yang dapat dilakukan oleh nasabah terhadap bank yang melakukan kesalahan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *Juncto* Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.