BAB II

RUANG LINGKUP PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MENGENAI KESALAHAN PIHAK BANK

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen dibedakan lagi menjadi dua, yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan komersial, sedangkan konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali[1].

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

> "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

[1] *Pengertian Konsumen*, http://rianniza.blogspot.com/ diakses pada tanggal 11 November 2012, pukul, 08.02 WIB.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen :

   a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

      Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud perlindungan konsumen adalah :

      "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

   b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

      Pasal 29 ayat (4) Perbankan, mengatur perlindungan nasabah, yaitu :

      "Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank."

3. Hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

   Konsumen dan pelaku usaha merupakan dua hal yang saling membutuhkan, karena kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, ataupun orang lain, telah disediakan oleh para pelaku usaha sebaliknya, pelaku usaha yang tujuannya mencari keuntungan sangat membutuhkan konsumen dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha dan konsumen mempunyai beberapa hak dan kewajiban yang harus ditaati agar terwujud harapan

terciptanya keadaan yang tidak saling merugikan untuk pelaku usaha dan konsumen dapat terwujud. Hak dan kewajiban bagi konsumen terdapat dalam ketentuan pada Pasal 4 *juncto* Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen yang dimaksud dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut yaitu :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi seta jaminan yang dijanjikan;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

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

Kewajiban konsumen yang harus ditaati sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakain atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban bagi pelaku usaha terdapat dalam ketentuan Pasal 6 *juncto* Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha yang telah diatur dalam ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi sebagai penyedia kebutuhan barang dan/atau jasa bagi konsumen. Kewajiban pelaku usaha telah diatur di dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan

dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakain, damn pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjelaskan pengertian Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dibagi menjadi dua :

a. Nasabah Penyimpan

Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah Debitur

Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan yang bersangkutan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11 / 26 / PBI / 2009 tentang Prinsip Kehati - Hatian dalam Melaksanakan Kegiatan *Structured Product* bagi Bank Umum mengartikan nasabah sebagai :

a. Perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas Bank baik dalam bentuk produk dan/atau jasa;
b. Perseorangan atau badan yang akan menggunakan atau diberikan fasilitas oleh Bank baik dalam bentuk produk dan/atau jasa.

Nasabah juga diartikan sebagai seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman untuk melakukan transaksi pada sebuah bank[2]

Structured Products adalah produk Bank yang merupakan penggabungan antara 2 (dua) atau lebih instrument keuangan berupa instrument keuangan non derivative dengan derivative atau derivative dengan derivative.

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/26/PBI/2009 Tentang Prinsip Kehati – Hatian dalam Melaksanakan Kegiatan *Structured Product* bagi Bank Umum Pasal 15 (ayat 2) membagi nasabah menjadi tiga, yaitu:

[2] *Pengertian Nasabah,* http://mirave21.wordpress.com, diakses pada hari Senin, tanggal 12 November 2012 pukul, 10.00 WIB

a. Nasabah Profesional

Nasabah professional adalah nasabah yang memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari *structured product* dan terdiri dari:

1) Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang terdiridari :
   a) Bank,
   b) Perusahaan efek,
   c) Perusahaan pembiayaan atau
   d) Pedagang kontrak berjangka

Sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perbankan, pasar modal, lembaga pembiayaan dan perdagangan berjangka komoditi yang berlaku.

2) Perusahaan dengan modal lebih dari Rp. 20.000.000.000,- (dua puluh miliar rupiah) atau ekuivalennya adalah valuta asing dan telah melakukan kegiatan usaha paling kurang 36 bulan berturut-turut.
3) Pemerintah Republik Indonesia atau pemerintah negara lain.
4) Bank central atau bank negara lain
5) Bank atau lembaga pembangunan multilateral.

b. Nasabah *Eligible*

Nasabah *Eligible* adalah nasabah yang memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari *structured product* dan terdiri dari:

1) Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan atau perusahaan perasuransian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan di bidang usaha perasuransian yang berlaku.
2) Perusahaan dengan modal setidaknya Rp. 5.000.000.000,-(Lima Miliar Rupiah) atau ekuivalennya dalam valuta asing dan telah melakukan kegiatan paling kurang 12 bulan berturut-turut.
3) Nasabah perorangan yang mempunyai portofolio aset berupa kas, giro, tabungan paling kurang Rp. 5.000.000.000 (Lima Miliar Rupiah).

c. Nasabah Retail

Nasabah Retail digolongkan sebagai Nasabah retail sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c apabila Nasabah tersebut tidak memenuhi kriteria sebagai Nasabah professional dan Nasabah *Eligible.*

C. Bank

1. Pengertian Bank

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjelaskan pengertian Bank adalah :

> "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Kasmir berpendapat bahwa bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank merupakan lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi[3].

Kuncoro mengartikan bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank dalam melakukan kegiatan usahanya sehari – hari dan harus mempunyai dana agar dapat memberikan kredit kepada masyarakat. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemilik bank

---

[3] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed.6,Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 23

(pemegang saham), pemerintah, bank Indonesia, pihak - pihak di luar negeri, maupun masyarakat dalam negeri[4].

2. Fungsi Bank

a. Penciptaan uang

Uang yang diciptakan bank umum adalah uang giral, yaitu alat pembayaran lewat mekanisme pemindahan buku (kliring). Kemampuan bank umum menciptakan uang giral menyebabkan possisi dan fungsinya dalam pelaksanaan kebijakan moneter. Bank sentral dapat mengurangi atau menambah jumlah uang yang beredar dengan cara mempengaruhi kemampuan bank umum menciptakan uang giral.

b. Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran

Fungsi lain dari bank umum yang juga sangat penting adalah mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, Hal ini dimungkinkan karena salah satu jasa yang ditawarkan bank umum adalah jasa - jasa yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran. Beberapa jasa yang amat dikenal adalah *kliring*, transfer uang, penerimaan setoran - setoran, pemberian fasilitas pembayaran dengan tunai, kredit, fasilitas – fasilitas pembayaran yang mudah dan nyaman, seperti kartu kredit dan sistem pembayaran elektronik.

[4] Kuncoro*, Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi,* Gramedia Pustaka Utama*,* Jakarta*, 2002,* hlm. 68

c. Penghimpunan dana simpanan masyarakat

Dana yang paling banyak dihimpun oleh bank umum adalah dana simpanan. Macam-macam simpanan di Indonesia terdiri atas giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Kemampuan bank umum menghimpun dana jauh lebih besar dibandingkan dengan lembaga – lembaga keuangan lainnya. Dana – dana simpanan yang berhasil dihimpun akan disalurkan kepada pihak - pihak yang membutuhkan, utamanya melalui penyaluran kredit.

d. Mendukung kelancaran transaksi internasional

Bank umum juga sangat dibutuhkan untuk memudahkan dan atau memperlancar transaksi internasional, baik transaksi barang/jasa maupun transaksi modal. Kesulitan – kesulitan transaksi antara dua pihak yang berbeda negara selalu muncul karena perbedaan geografis, jarak, budaya dan sistem moneter masing-masing negara. Kehadiran memudahkan penyelesaian transaksi – transaksi tersebut. Dengan adanya bank umum yang beroperasi dalam skala internasional akan bank umum, kepentingan pihak - pihak yang melakukan transaksi – transaksi internasional dapat ditangani dengan lebih mudah, cepat dan murah.

Secara umum, fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank dapat dibagi menjadi tiga :

a. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan pad saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa pihak debitur tidak akan menyalagunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjamannya dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

b. *Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kerugian perekonomian di sektor rill. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunan uang. Kelancaran kegiata investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lai adalah kegiatan pembangunan perekonomian.

c. *Agent of servies*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, da penyelesaian tagihan.

Ketiga fungsi bank diatas diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai funsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary intituton*)[5].

3. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

a. Bank Sentral (Bank Indonesia)

Bank sentral (Bank Indonesia) Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang.

b. Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (*commercial* bank).

[5] *Fungsi Bank,* http://ukiehary.wordpress.com/ diakses pada hari Rabu, tanggal 19 November 2012 pukul, 20.00 WIB

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.