BAB IV

ANALISIS HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK APABILA TERJADI KESALAHAN YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK BANK DAN TINDAKAN HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH NASABAH TERHADAP BANK YANG MELAKUKAN KESALAHAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah apabila Terjadi Kesalahan yang Dilakukan Pihak Bank.

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasadigunakan untuk tujuan tertentu.Pengertian konsumen meliputi unsur-unsur yaitu:

1. Orang yang memakai barang atau jasa.
2. Memakai barang dan/atau jasa untuk keperluan sehari-hari.
3. Tidak untuk diperdagangkan atau sebagai pemakai akhir *(end user).*

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa. Istilah konsumen pengertiannya akan berbeda-beda, disesuaikan dengan kepentingannya. Pengertian dari konsumen dapat dibagi menjadi:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.

2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan.

3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Konsumen dalam hal ini bisa diartikan sebagai nasabah bank yang menggunakan produk-produk pelayanan jasa perbankan.Transaksi yang dilakukan oleh pihak bank tidak sedikit, karena setiap bank memiliki nasabah dengan jumlah besar sehingga terdapat resiko terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank. Pasal yang dapat digunakan oleh konsumen apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh bank adalah Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

> “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Berdasarkan dengan kasus yang penulis angkat, Pihak bank melakukan pemotongan uang secara otomatis dan mengakibatkan uang

yang ada di kartu kredit milik nasabah habis dan tidak dapat digunakan. Kasus di atas menunjukkan pihak bank telah melakukan kesalahan karena tidak melakukan persetujuan pemotongan uang nasabah atas produk yang bank miliki, sehingga bank selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak bank.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjamin dana nasabah yang menyimpan uang pada suatu bank, hal ini diatur dalam pasal 37B:

> (1)"Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
> (2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan."

Lembaga Penjamin Simpanan adalah suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesiadan turut aktif dalam memelihara stabiltas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Perlindungan nasabah diatur juga dalam Pasal 4 ayat (1) Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, yaitu :

> "Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank."

Peraturan Bank Indonesia (PBI) di atas mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah harus memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Karakterisitik yang dimaksud pada pasal 4 diatas diperjelas dalam Peraturan Bank Indonesia pasal 5 ayat (1) Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah:

> "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;

Pasal 5 ayat (2) Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan :

> "Dalam hal Produk Bank terkait dengan penghimpunan dana, Bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap Produk Bank tersebut."

Pasal 6 ayat (1) Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan :

> "Bank wajib memberitahukan kepada Nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam pasal 5."

Pada kasus yang penulis angkat, pihak bank dapat disalahkan karena melakukan pemotongan uang tabungan nasabah langsung tanpa informasi yang jelas dan tanpa ada konfirmasi dari pemilik kartu kredit dan harus memberikan kompensasi kepada nasabah. Tindakan tersebut tidak mencerminkan sifat keterbukaan informasi bank. Sanksi yang dapat dikenakan kepada bank sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah ada pada pasal 12 ayat (1), menyatakan bahwa :

> "Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2,Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 11 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis".

B. Tindakan Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Nasabah terhadap Kesalahan Bank

1. Penyelesaian secara Mediasi

Pengertian dari mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Proses beracara dalam mediasi perbankan secara teknis diatur dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran

Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 perihal Mediasi Bank, yaitu sebagai berikut:

a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia[6].

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan menurut Pasal 8 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan :

a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai
b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank
c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;

[6]*Surat Edaran Bank Indonesia,* http://mkn-unsri.blogspot.com/2010/11/ diakses pada hari Rabu, tanggal 9 Januari 2013 pukul, 22.00 WIB

e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi yang memuat:

a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia[7].

Pihak bank wajib mengikuti perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank sesuai dengan proses mediasi yan telah dilaksanakan. Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank juga diatur melalui PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Pasal 1 angka 4 PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan :

[7] *Mediasi Bank,* http://thepresidentpostindonesia.com/ diakses pada hari Rabu, tanggal 9 Januari 2013 pukul, 21.00 WIB

> “Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.”

Bank wajib memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005 perihal Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah, antara lain sebagai berikut:

a. Kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut.
b. Semua nasabah memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas namanasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah[8].

[8] *Surat Edaran Bank Indonesia,* http://mkn-unsri.blogspot.com/2010/11/ diakses pada hari Rabu, tanggal 9 Januari 2013 pukul, 21.00 WIB

Pasal 10 PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu, yaitu:

a. Kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor bank tersebut
b. Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank
c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi Keuangan yang dilakukan nasabah.

Berdasarkan pasal diatas, maka nasabah bisa melakukan pengaduan langsung kepada bank terkait apabila terjadi kesalahan.Peraturan perundang-undangan diatas dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, agar semua peraturan diatas bisa berjalan sesuai dengan harapan maka diperlukan adanya kerja sama antara pihak bank, nasabah, pemerintah, dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing.

2. Penyelesaian secara *Litigasi*

Tindakan hukum yang dapat digunakan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa lainnya adalah melalui pengadilan (*litigasi*). Proses penyelesaian ini juga tergantung dari kesepakatan para pihak yang bersengketa, karena undang-undang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk memilih secara sukarela atas penyelesaian sengketa para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan telah diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

> "Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45".

Pasal 1865 KUHPerdata menyebutkan asas yang sering digunakan dalam penyelesaian sengketa, mengemukakan bahwa:

> "Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut."

Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan perlu mempertimbangkan beberapa hal, yakni pihak penggugat wajib membuktikan kebenaran dalilnya. Penggugat juga harus tahu persis di mana tempat tinggal

tergugat, karena gugatan harus diajukan di tempat tinggal tergugat. Asas ini dikenal dengan istilah *Actor Secuitor Forum Rei.*

3. Penyelesaian secara *Non-Litigasi*

Non-Litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan. Non litigasi ini pada umunya dilakukan pada kasus perdata saja karena lebih bersifat privat, penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa :

> "Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen".

Penyelesaian sengketa secara *Non-litigasi* mempunyai beberapa bentuk untuk menyelesaikannya, yaitu:

a. Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Dengan cara kompromi tersebut diharapkan akan tercipta win-win solution dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baik. Pihak yang melakukan negosiasi

disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Seorang negosiator harus mempunyai keahlian dalam menegosiasi hal yang disengketakan antara kedua pihak. Hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan negosiasi, diantaranya:

1) Memahami tujuan yang ingin dicapai
2) Menguasai materi negosiasi
3) Mengetahui tujuan negosiasi
4) Menguasai keterampilan tehnis negosiasi, didalamnya menyangkut keterampilan komunikasi.

b. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa yang mirip dengan litigasi, hanya saja litigasi ini bisa dikatakan sebagai litigasi swasta dimana yang memeriksa perkara tersebut bukanlah hakim tetapi seorang arbiter. Prosesi arbitrase pokok yang harus ada adalah klausula arbitrase di dalam perjanjian yang dibuat sebelum timbul sengketa akibat perjanjian tersebut, atau perjanjian arbitrase dalam hal sengketa tersebut sudah timbul namun tidak ada klausula arbitrase dalam perjanjian sebelumnya. Klausula arbitrase atau perjanjian arbitrase tersebut berisi bahwa para pihak akan menyelesaikan sengketa melalui arbitrase

sehingga menggugurkan kewajiban pengadilan untuk memeriksa perkara tersebut[9].

Contoh konkrit penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non-litigasi)* yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II di luar pengadilan.

Tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kesalahan yang dilakukan para pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila pelaku usaha tersebut telah benar-benar terbukti melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka untuk mendapatkan kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen serta pelaku usaha tersebut dikenakan sanksi administratif dan dapat menjalankan proses peradilan yang murah dan cepat, maka penyelesaian permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha yang berkaitan dengan perbankan sebaiknya ditempuh melalui luar pengadilan, dengan melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian

[9] Penyelesaian sengketa , *http://suhaisnia.blogspot.com/2011/03/*, diakses pada hari Senin, tanggal 14 Januari 2013 pukul, 21.00 WIB

Sengketa Konsumen (BPSK), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memperoses permasalahan tersebut sampai dengan adanya putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menangani permasalahan tersebut.