

A.	Latar Belakang Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan	68
B.	Tujuan Otoritas Jasa Keuangan.....	69
C.	Fungsi Otoritas Jasa Keuangan.....	70
D.	Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan.....	71
E.	Organisasi Otoritas Jasa Keuangan.....	79
F.	Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Wujud Upaya Perlindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan	87
BAB IV DAMPAK BERLAKUNYA UNDANG – UNDANG NOMOR		
21 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP		
NASABAH PERBANKAN..... 90		
A.	Kewenangan OJK dalam hal Perlindungan Nasabah Sesuai Dengan Undang–Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	90
B.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan Sebelum Maupun Sesudah dibentuknya OJK.....	95
C.	Upaya perlindungan konsumen pada Undang–Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	101
D.	Dampak Berlakunya Undang – Undang Nomor 21 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Perbankan	108
BAB V PENUTUP..... 110		
A.	Kesimpulan.....	110
B.	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan nasabah merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis perbankan yang sehat. Dalam kegiatan bisnis perbankan yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara nasabah dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan nasabah berada pada posisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang dialami oleh nasabah dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan nasabah, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.¹ Oleh karena itu upaya – upaya perlindungan terhadap nasabah sangat perlu dilakukan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis. Upaya – upaya perlindungan terhadap nasabah ini terus dilakukan baik di dunia internasional, maupun di Indonesia. Era perlindungan nasabah di Indonesia salah satunya ditandai dengan dibentuknya Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan *Agreement Establishing The World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia) yang merupakan hasil ratifikasi keputusan – keputusan *World Trade Organization* (WTO). Dalam Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1994 tersebut menggaris bawahi adanya keterkaitan yang saling menguntungkan antara produsen dan nasabah. Cita-cita

¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Nasabah di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pres, 2011, h. 1.

perlindungan terhadap nasabah yang berlandaskan gagasan ekonomi kerakyatan ini kemudian direalisasikan lebih kongkret dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah.²

Aspek perlindungan nasabah ini juga dapat dilihat pada bisnis perbankan nasional. Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan nasabah jasa perbankan. Pertama pengaduan soal produk perbankan seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), kartu kredit, dan aneka ragam jenis tabungan. Termasuk juga dalam keluhan produk perbankan adalah soal janji hadiah dan iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point* seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.³ Dari masalah – masalah tersebut dapat dilihat bahwa aspek perlindungan nasabah merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dan tidak dilanggar. Hal ini disebabkan karena perlindungan nasabah dalam dunia perbankan sesungguhnya dapat melindungi dua pihak sekaligus; nasabah sebagai pihak utama yang dilindungi, dan bank sebagai pelaku usaha yang secara tidak langsung terlindungi. Dengan adanya pengaturan mengenai perlindungan nasabah perbankan dan pihak bank tidak melanggarnya, maka perbankan tetap dapat memiliki panduan dalam hal perlindungan nasabahnya, mendapatkan kepercayaan dari nasabah, tidak

² Yusuf Shofie, 2013, *Perlindungan Nasabah dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2013, h. 3 – 5.

³ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Nasabah*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014, h. 19 – 20.

mendapatkan sanksi dari otoritas yang berwenang, serta kegiatan usahanya tetap dapat berjalan dengan baik.

Bank merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan yang memegang peranan penting di berbagai bidang dalam perekonomian nasional. Hal ini disebabkan karena dalam Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sehingga jelaslah bahwa bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan usaha utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja.⁴

Dalam menjalankan kegiatannya, pihak bank haruslah tetap sesuai dan sejalan dengan fungsi dan tujuan perbankan nasional. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur

⁴ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011, h. 59.

dana masyarakat⁵, dan tujuan dari perbankan Indonesia adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dalam menjalankan fungsinya, perbankan Indonesia harus mampu melindungi secara baik apa yang dititipkan masyarakat kepadanya dengan menerapkan prinsip kehati – hatian (*prudential banking*), dengan cara (1) Efisien, sehat, wajar dalam persaingan yang sehat yang semula mengglobal atau mendunia; dan (2) Menyalurkan dana masyarakat tersebut ke bidang – bidang yang produktif, bukan konsumtif.

Upaya–upaya perlindungan konsumen sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan bisnis. Upaya-upaya perlindungan terhadap konsumen ini terus dilakukan baik di dunia Internasional, maupun di Indonesia. Era perlindungan konsumen di Indonesia salah satunya ditandai dengan dibentuknya Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan *Agreement The World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia) yang merupakan hasil ratifikasi keputusan-keputusan *World Trade Organization* (WTO). Cita-cita perlindungan terhadap konsumen yang berlandaskan gagasan ekonomi kerakyatan ini kemudian direalisasikan lebih kongkret dalam

⁵*Republik Indonesia*, Undang - Undang tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998, LN Nomor 182 Tahun 1998, TLN Nomor 3790, Pasal 3.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK).⁶

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.³ Seiring dengan semakin banyaknya fasilitas perbankan yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat, menyebabkan risiko dari penggunaan fasilitas perbankan tersebut pun akan semakin besar.

Bank sebagai lembaga perbankan memiliki karakteristik khusus, yaitu eksistensi dan kesinambungan terkait langsung dengan kepercayaan masyarakat. Perbedaan pendapat yang berkepanjangan biasanya menyebabkan kegagalan dalam proses mencapai kesepakatan. Keadaan seperti ini biasanya menyebabkan putusnya jalur komunikasi yang sehat sehingga masing-masing pihak mencari jalan keluar tanpa mementingkan nasib atau kepentingan pihak lainnya.⁷

Dalam hal timbulnya sengketa antara bank dan nasabah bank, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi ataupun jalur

⁶Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003. h 3

⁷Pujijono, 2012:70 , dalam Albertur Bambang *et al.*, "Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Beralih Kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan", Universitas Sebelas Maret Surakarta, *Privat Law* Vol.II No 5 Juli-Oktober 2014

non litigasi. Jalur litigasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui lembaga ajudikasi publik yakni pengadilan, sedangkan non litigasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Sebelum perpindahan kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan dalam pengaturan dan pengawasan disektor perbankan. Bank Indonesia sebagai pengatur dan pengawas disektor perbankan telah mengeluarkan pengaturan mengenai penyelesaian sengketa perbankan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan mengamanatkan pembentukan lembaga mediasi perbankan oleh asosiasi perbankan selambat-lambatnya 31 Desember 2007. Sepanjang lembaga mediasi perbankan belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Sampai dengan akhir tahun 2007, lembaga mediasi perbankan belum terbentuk. Kemudian Bank Indonesia menghapus ketentuan jangka waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.⁸

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan merupakan perwujudan dari Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut API). Arsitektur Perbankan Indonesia merupakan cetak biru arah dan tatanan industri perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat,

⁸Otoritas Jasa Keuangan, "*Road Map Mekanisme Penyelsaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*". Diunduh pada tanggal 13 Maret 2015.

infrastruktur pendukung yang mencukupi dan perlindungan nasabah. Terdapat empat (4) program utama dalam keenam API yaitu; transparansi informasi publik, mekanisme pengaduan nasabah, edukasi nasabah dan pembentukan lembaga mediasi independen.

Untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, di perlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan otoritas jasa keuangan yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen dan akuntabel sehingga dibentuklah Undang - Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK).

Pembentukan kegiatan sektor jasa keuangan dalam satu lembaga (*single supervisory agency*) tersebut setidaknya dipengaruhi oleh dua (2) faktor. Faktor pertama lebih mengarah kepada kondisi eksternal yang tidak dapat dihindari semakin terintegrasinya industri keuangan dunia.⁷ Faktor yang kedua, Pasal 34 Undang Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia mengamanatkan tentang pembentukan lembaga pengawasan jasa keuangan terhadap semua otoritas di bidang jasa keuangan akan disatukan dalam Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) ini Alasan lainnya pembentukan OJK adalah banyaknya

permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan yang meliputi tindakan praktik-praktik buruk (moral hazard), belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangandan terganggunya stabilitas jasa keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawas di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.⁹

OJK merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Model pengawasan industri jasa keuangan yang dianut oleh Indonesia dengan adanya OJK adalah *Unified Supervisory Model*. *Unified Supervisory Model* adalah pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan oleh otoritas yang terintegrasi di bawah satu lembaga atau badan yang memiliki otoritas pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh sektor jasa keuangan mencakup perbankan, pasar modal, asuransi dan lembaga keuangan lainnya.

Pengaturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan juga merupakan pelaksanaan amanah Pasal 29 huruf c UU OJK, dimana OJK diberi tugas untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pengertian memfasilitasi penyelesaian pengaduan sengketa konsumen dimaknai secara luas yaitu melalui kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

⁹Tim Penyusun RUU Lembaga Pengawas Jasa Keuangan Departemen Keuangan RI, *Naskah Akademik Lembaga Pengawas Jasa Keuangan (LPJK)*, Jakarta, Desember 2000, dalam M.Irsan Nasarudin, dkk, *Aspek Hukum Pasar Modal di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2010, h. 49

Untuk mendukung pelaksanaannya, maka pada 6 Agustus 2013, OJK mengeluarkan peraturan yang baru, yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

mengatur salah satu prinsip perlindungan konsumen yang wajib diterapkan oleh pelaku usaha jasa keuangan yaitu penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Tidak lama setelah itu OJK kembali mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Lembaga yang memiliki otoritas melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan, harus memiliki independensi di dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini disebabkan lembaga otoritas tersebut mengawasi kegiatan jasa keuangan dan transaksi keuangan oleh entitas bisnis yang berpotensi dapat terjadinya benturan kepentingan pihak-pihak tertentu, termasuk pihak pemerintah. Untuk itu, dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, lembaga pengatur dan sektor jasa keuangan, tentunya dalam koridor hukum yang juga menjamin bahwa independensi tersebut dapat dimintakan pertanggung jawabannya.

Independensi dari lembaga pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan telah menjadi prinsip utama yang dikemukakan oleh organisasi-organisasi internasional yang membuat standar internasional di masing-

masing industri jasa keuangan, seperti *Basel Core Prinsipil* di bidang perbankan. Pada umumnya organisasi pembuat standar internasional (*standar setter*) tersebut menyatakan perlunya secara operasional lembaga pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan memiliki independensi.

Munculnya fasilitas – fasilitas yang dikeluarkan bank dengan tujuan memudahkan lalu lintas keuangan masyarakat, maka bank juga memegang peranan penting dalam lalu lintas keuangan dalam masyarakat. Seiring dengan semakin banyaknya fasilitas perbankan yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat, menyebabkan risiko dari penggunaan fasilitas perbankan tersebut pun akan semakin besar. Oleh karena itu diperlukan adanya perlindungan bagi para nasabah dalam penggunaan fasilitas perbankan khususnya di Indonesia. Perlindungan bagi para nasabah perbankan tersebut selama ini di Indonesia diwujudkan dalam konsep Perlindungan Nasabah yang diawali dengan dibentuknya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah sebagai dasar dari perlindungan nasabah secara umum yang juga merupakan dasar dari perlindungan nasabah perbankan. Nasabah perbankan dapat dikategorikan sebagai nasabah karena nasabah masuk ke dalam kriteria yang disebut sebagai nasabah dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah. Dalam Pasal 1 angka 16 Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana diubah Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998

disebutkan bahwa yang disebut dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah disebutkan bahwa Nasabah adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah juga dapat digolongkan sebagai nasabah karena nasabah merupakan pihak pemakai jasa bank. Selanjutnya perlindungan bagi nasabah perbankan diatur antara lain dalam:

1. Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998;
2. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2004 jo. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang Nomor 3 Tahun 2008 jo. Undang – Undang Nomor 7 tahun 2009 tentang Lembaga penjamin Simpanan;
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008;
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan;

6. KUHPerdata Pasal 1365, 1367, dan Wanprestasi.

Dalam rangka mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh dengan stabil dan berkelanjutan, menciptakan kesempatan kerja yang luas dan seimbang di semua sektor perekonomian, dan memberikan kesejahteraan secara adil kepada seluruh rakyat Indonesia, maka program pembangunan ekonomi nasional harus dilaksanakan secara komprehensif dan mampu menggerakkan kegiatan perekonomian nasional yang memiliki jangkauan yang luas dan menyentuh keseluruhan sektor riil dari perekonomian masyarakat Indonesia.¹⁰ Untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan nasabah dan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan otoritas jasa keuangan yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen, dan akuntabel sehingga dibentuklah Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.¹¹

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang

¹⁰ Tim Panitia Antar Departemen Rancangan Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan, *Naskah Akademik Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta, Tim Panitia Antar Departemen Rancangan Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan, 2010, h. 2.

¹¹ *Republik Indonesia*, Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011, LN Nomor 111 Tahun 2011, TLN Nomor.5253, Bagian Menimbang.

mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK mutlak dibentuk guna mengantisipasi kompleksitas sistem keuangan global dari ancaman krisis.¹²Pembentukan OJK ini dilandasi motivasi yang baik yaitu untuk memperbaiki kualitas pengawasan perbankan, pasar modal dan industri keuangan non bank yang selama ini sering bermasalah. Sejauh ini tercatat bahwa jatuhnya puluhan bank akibat krisis moneter 1998 berikutan dana penyalangan BLBI yang koruptif dan beberapa kasus terbaru seperti Bank *Century* dan Bank IFI menunjukkan kelemahan pengawasan BI. Beberapa kasus di pasar modal juga kerap terjadi yang merugikan nasabah dan negara seperti *Sarijaya Securities* dan lainnya. Undang – Undang OJK dinilai penting karena dua alasan utama yaitu: (1) Nilai aset dan transaksi jasa keuangan Indonesia yang semakin besar dan (2) Semakin canggih dan beragamnya produk-produk keuangan dan investasi di Indonesia. Selain itu, mencegah meluasnya *frauding* di industri keuangan yang semakin sulit dideteksi.

Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pengaturan mengenai perlindungan nasabah dapat dilihat pada:

1. Pasal 1 angka 15 mengenai pengertian nasabah;
2. Pasal 4 huruf c mengenai tujuan OJK untuk melindungi kepentingan nasabah dan masyarakat;

¹² Asosiasi Dana Pensiun Indonesia, “Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”, http://www.adpi.or.id/index.php?option=com_content&view=article&id=105:otoritasjasa-keuangan-ojk&catid=6:news&Itemid=5, diunduh pada 8 Januari 2018.

3. Pasal 28 mengenai kewenangan OJK untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian nasabah dan masyarakat;
4. Pasal 29 mengenai pelayanan pengaduan nasabah;
5. Pasal 30 mengenai wewenang memberikan OJK untuk melakukan pembelaan hukum.

Apabila diperhatikan dan ditelaah secara seksama pada pasal – pasal yang mengatur mengenai perlindungan nasabah, maka dapat terlihat bahwa salah satu penekanan dalam Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah masalah perlindungan nasabah. Setelah disahkannya ditanggal 22 November 2012. Dengan berlakunya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan maka fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa lembaga jasa keuangan kewenangannya akan dipegang oleh OJK. Sehingga dalam bidang perbankan fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa yang tadinya dijalankan oleh Bank Indonesia akan dilaksanakan oleh OJK. Oleh karena itu perlu ditelaah lebih jauh bagaimanakah kewenangan – kewenangan dan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam perspektif perlindungan nasabah perbankan setelah dibentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.

Berdasarkan uraian – uraian di atas, perlu suatu penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan di dalam tesis ini yang berjudul:
“Kewenangan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan

dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan setelah dibentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan?
2. Apa saja kewenangan OJK dalam rangka perlindungan konsumen, khususnya perlindungan nasabah perbankan?
3. Bagaimana dampak berlakunya Undang – Undang Nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan.
2. Untuk mengetahui apa saja kewenangan OJK dalam rangka perlindungan konsumen, khususnya perlindungan nasabah perbankan.
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak berlakunya Undang – Undang nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan pustaka/literatur mengenai kewenangan dan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan.
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak perbankan untuk memberikan penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan.

E. Keaslian Penelitian

Sebelum melakukan penelitian ini, terlebih dahulu telah dilakukan penelusuran terhadap judul dan permasalahan dalam penelitian ini yang dilakukan di perpustakaan dan di perpustakaan Program Studi Magister Ilmu Hukum. Hasil dari penelusuran tidak ditemukan judul dan permasalahan yang sama dengan penelitian ini..

Judul dan permasalahan Tinjauan Yuridis Kewenangan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan setelah dibentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, baru pertama kali dilakukan. Dengan demikian, judul dan permasalahan dalam

penelitian ini adalah asli dan tidak mengandung unsur plagiat terhadap karya tulis orang lain. Penelitian ini sesuatu yang baru dan asli sesuai dengan asas-asas keilmuan yang jujur, rasional, objektif dan terbuka sehingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah dan terbuka untuk kritikan yang bersifat membangun sehubungan dengan topik dan permasalahan dalam penelitian ini.

F. Kerangka Konsep

Konsep atau pengertian merupakan unsur pokok dari suatu penelitian, jika masalah dan kerangka konsep teoretisnya telah jelas, biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai gejala-gejala yang menjadi pokok perhatian, dan suatu konsep sebenarnya adalah definisi secara singkat dari apa yang diamati konsep menentukan antara variabel yang ingin menentukan adanya hubungan empiris.¹³

Kerangka konseptual mengungkapkan beberapa konsepsi atau pengertian yang akan dipergunakan sebagai dasar penelitian hukum. Salah satu fungsi logis dari konsep adalah memunculkan objek-objek yang menarik perhatian dari sudut praktis dan sudut pengetahuan dalam pikiran dan atribut – atribut tertentu.¹⁴ Konsep dasar dalam penelitian ini, yaitu:

1. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain,

¹³ Muladi, *Kapita Selekt Sistem Peradilan Pidana*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015, h. 7

¹⁴ Koentjorodiningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia Pustaka, 2015, h. 21

yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

2. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
3. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
4. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.
5. Kewenangan (*authority*) adalah kewenangan merupakan suatu hak yang dimiliki oleh seorang pejabat atau institusi yang beritindak menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah upaya ilmiah untuk memahami dan memecahkan suatu masalah berdasarkan metode tertentu. Metode adalah cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran penelitian dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan.

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari gejala-gejala hukum dengan cara menganalisisnya.¹⁵

1. Spesifikasi Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi pendekatan hukum yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dalam upaya menganalisis permasalahan dalam penelitian melalui pendekatan norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan putusan pengadilan atau disebut juga sebagai penelitian doktrinal.¹⁶

2. Metode Pendekatan

Sumber data yang dipergunakan untuk mendukung penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang – undangan yang diurut

¹⁵Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, h. 6

¹⁶Binsar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Naormatif dan Perbandingan Hukum*. Makalah disampaikan pada Dialog Interaktif Tentang Penelitian Hukum dan Penulisan Hukum Pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum USU, h.1.

berdasarkan hierarki¹⁷ seperti perundang – undangan yang berkaitan dengan kewenangan dan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan yaitu Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2004 jo. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang Nomor 3 Tahun 2008 jo. Undang – Undang Nomor 7 tahun 2009 tentang Lembaga penjamin Simpanan, Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008, Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan, dan KUHPerdara Pasal 1365, 1367, dan Wanprestasi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang terdiri atas buku–buku teks yang ditulis oleh ahli hukum yang berpengaruh,

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2016, hal. 141

jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, dan hasil-hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan topik penelitian.¹⁸Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah berupa buku-buku rujukan yang relevan dengan permasalahan hukum dan Narkoba, jurnal penelitian hukum, hasil karya tulis ilmiah, dan berbagai makalah yang berkaitan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberi petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder¹⁹ berupa Kamus Umum, Kamus Bahasa, surat kabar, artikel dan internet.

3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara melakukan studi kepustakaan terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

Data yang diperoleh selanjutnya akan dipilah-pilah berkaitan dengan masalah peran serta masyarakat dalam upaya penanggulangan tindak pidana narkoba dan kemudian disistematisasikan sehingga menghasilkan klasifikasi yang selaras untuk menentukan jawaban untuk masalah hukum dalam penelitian ini.

4. Analisis Data

¹⁸ Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya, Bayu Media, 2008, hal. 295

¹⁹ *Ibid*

Analisis data dilakukan secara kualitatif yakni pemilihan teori–teori, asas–asas, norma–norma, doktrin-doktrin dan pasal-pasal yang terdapat dalam peraturan perundangan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data yang dianalisis secara kualitatif akan dikemukakan dalam bentuk uraian secara sistematis pula dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data dan disimpulkan melalui penalaran logika dari umum ke khusus (deduktif) sehingga permasalahan dapat terjawab.²⁰

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibuat berdasarkan sistematika penulisan di dalam penelitian ini, peneliti membaginya dalam lima bagian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan mengenai hal-hal berkaitan dengan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Keaslian Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PERBANKAN

Dalam Bab ini akan penulis awali dengan menjelaskan mengenai Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, konsep perlindungan konsumen secara umum, asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen dan pihak – pihak yang

²⁰ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016, hal. 66

terkait dalam hukum perlindungan konsumen. Selanjutnya dalam Bab ini penulis akan menjelaskan mengenai perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa bagi nasabah perbankan.

BAB III OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

Dalam Bab ini penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang didirikannya OJK; model pengawasan OJK; tujuan dan fungsi OJK; tugas dan wewenang OJK; organisasi OJK; hubungan kerja sama lembaga OJK dengan lembaga lain; serta pembentukan OJK sebagai wujud upaya perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan.

BAB IV AKIBAT BERLAKUNYA UNDANG – UNDANG NOMOR 21 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP NASABAH PERBANKAN

Dalam Bab ini penulis akan menjelaskan kewenangan OJK dalam hal perlindungan konsumen (nasabah perbankan) sesuai dengan Undang–Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mekanisme penyelesaian sengketa perbankan baik sebelum maupun sesudah dibentuknya OJK, upaya perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan menurut hukum positif dan dampak berlakunya Undang–Undang Nomor 21 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Perbankan. Dengan dilakukannya penelaahan

tersebut, maka dapat diperoleh masukan mengenai hal-hal penting apa saja yang perlu diperhatikan oleh OJK khususnya yang membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen agar cita-cita perlindungan konsumen khususnya perlindungan nasabah setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dicapai.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat beberapa kesimpulan dan saran yang dibuat peneliti sebagai hasil dari pembahasan dan penguraian di dalam penelitian ini, dari keseluruhan permasalahan yang ada.

BAB II

PERLINDUNGAN NASABAH PERBANKAN

A. Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perkembangan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Istilah konsumen berasal dan merupakan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris/Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).²¹ Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang membeli/menggunakan barang atau jasa (lawan dari produsen).²² Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata konsumen diartikan sebagai pemakai barang-barang hasil industri atau dapat juga diartikan sebagai penerima pesan iklan. Sebelum dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen istilah konsumen ini sering disebutkan dengan istilah berbeda. Seperti yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) yang di dalamnya terdapat beberapa istilah yang bila diperhatikan lagi sebenarnya dapat disebut sebagai konsumen. Pada Pasal 1460, 1513, dst. jo. Pasal 1457 dapat dijumpai istilah pembeli, pada Pasal 1550 dst. jo. Pasal 1548 terdapat istilah penyewa, pada Pasal 1743 jo. Pasal 1740 terdapat istilah peminjam pakai, pada Pasal 1744 terdapat istilah peminjam, dan sebagainya. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga ditemukan istilah tertanggung pada Pasal 246, penumpang pada Pasal 393, 394, dst. jo. Pasal 341.

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an yang ditandai dengan dibentuknya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) bulan Mei 1973. Pada awalnya yayasan ini

²¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2014, h. 5

²² Colin McIntosh dan Joanna Turnbull, (ed.), *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, Ed. 7, Oxford: Oxford University Press, 2015, h. 327.

berkaitan dengan rasa mawasdiri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan masyarakat kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitasnya terjamin. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang bermutu rendah memacu untuk memikirkan secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen.²³ Selanjutnya upaya perlindungan terhadap konsumen ini terus dikembangkan salah satunya dengan membentuk hukum yang mengatur masalah tersebut.

Perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia dimulaidengan diratifikasinya keputusan-keputusan *World Trade Organization* (WTO) dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan *Agreement Establishing The World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia). Di dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat bahwa tujuan dari penelitian terhadap konsumen di sini adalah pertama untuk mengidentifikasi: (a) taraf kesadaran konsumen akan hak-hak mereka; (b) pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen; (c) sikap tindak konsumen yang dirugikan, apabila mereka berhadapan dengan pelaku kegiatan ekonomi lain, dan kedua untuk menyusun rekomendasi untuk meningkatkan taraf perlindungan terhadap konsumen. Setelah dibahas selama bertahun-tahun Undang-

²³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2014, h 15 – 16.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akhirnya disahkan pada tanggal 20 April 1999. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia agar lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang mereka miliki terhadap pelaku usaha seperti yang terdapat dalam konsideran Undang – Undang ini di mana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Teknologi informasi telah mengubah cara-cara bertransaksi dan membuka peluang-peluang baru dalam melakukan transaksi bisnis. Namun, teknologi informasi tersebut juga sekaligus menciptakan peluang-peluang baru bagi tindak kejahatan. Konsekuensinya, electronic information memerlukan adanya perlindungan yang kuat terhadap upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk dapat mengakses informasi tersebut. Kebutuhan perlindungan yang demikian menjadi sangat tinggi apabila menyangkut electronic information yang sangat rahasia. Sistem keamanan dalam dunia komputer mulai menjadi perhatian serius para peneliti dan praktisi teknologi informasi sejak ditemukannya teknologi jaringan komputer. Pemicu berkembangnya isu di bidang ini adalah karena adanya fenomena pengiriman data melalui media transmisi (darat, laut, dan udara) yang mudah “dicuri” oleh mereka

yang tidak berhak. Data mentah dari sebuah komputer yang dikirimkan ke komputer lain pada dasarnya rawan terhadap “intervensi” pihak ketiga, sehingga diperlukan suatu strategi khusus agar terjadi, paling tidak ada dua hal:

- 1) Data yang dikirimkan tidak secara “fisik” diambil oleh pihak lain yang tidak berhak; atau
- 2) Data yang dikirimkan dapat “diambil secara fisik”, namun yang bersangkutan tidak dapat membacanya. Information security merupakan bagian yang sangat penting dan sistem e-commerce. Tingkat keamanan informasi yang dapat diterima di dalam e-commerce mutlak dibutuhkan

Sistem keamanan informasi memiliki empat macam tujuan yang sangat mendasar, yaitu:

- 1) Confidentiality Menjamin apakah informasi yang dikirim tersebut tidak dapat dibuka atau tidak dapat diketahui oleh orang lain yang tidak berhak. Terutama untuk data yang teramat penting, dibutuhkan tingkat kerahasiaan yang sangat tinggi, yang hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu saja (orang-orang yang berhak).
- 2) Integrity Menjamin konsistensi dan keutuhan data sesuai dengan aslinya, sehingga upaya orang-orang yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan penduplikatan dan perusakan data bisa dihindari.
- 3) Availability Menjamin pengguna yang sah agar bisa mengakses informasi dan sumber miliknya sendiri. Tujuannya adalah untuk

memastikan bahwa orang-orang yang memang berhak tidak ditolak untuk mengakses informasi yang memang menjadi haknya.

- 4) Legitimate use Menjamin kepastian bahwa sumber tidak digunakan (informasi tidak diakses) oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab (orang-orang yang tidak berhak).

Dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet di mana kedua belah pihak tidak saling bertemu, harus ada suatu mekanisme tertentu yang menjamin identitas kedua pihak tersebut. Tidak ada pihak yang mau ditipu, bertransaksi dengan orang yang menyamar jadi orang lain atau dengan orang yang tidak memiliki sesuatu yang dapat ditransaksikan, namun hanya berpura-pura. Sertifikat digital adalah informasi mengenai identitas pemilik sertifikat yang ditandatangani secara digital oleh sebuah badan independen yang menjamin bahwa si pemilik sertifikat layak untuk ikut dalam transaksi jual beli tersebut. Sertifikat digital dikeluarkan dan dikelola oleh pihak ketiga yang terpercaya seperti VeriSign, Mountain View, Thawte dan sebagainya. Badan independen ini selanjutnya kita sebut Certification Authority (CA). Termasuk dalam informasi yang terdapat dalam sertifikat digital adalah kunci publik, sehingga sertifikat digital ini juga merupakan mekanisme pertukaran kunci publik. Untuk mengatasi masalah keamanan pendistribusian kunci publik, maka kunci publik itu 'direkatkan' pada sertifikat digital.

Sertifikat digital selain berisi kunci publik juga berisi informasi lengkap mengenai jati diri pemilik kunci tersebut, sebagaimana layaknya

KTP, seperti nomor seri, nama pemilik, kode negara/perusahaan, masa berlaku dan sebagainya. Dengan menggunakan kunci publik dari sertifikat digital, pemeriksa tandatangan dapat merasa yakin bahwa kunci publik itu memang berkorelasi dengan seseorang yang namanya tercantum dalam sertifikat digital itu.⁸³ CA tidak hanya menerbitkan sertifikat saja, namun juga memeriksa apakah suatu sertifikat digital masih berlaku atau tidak.

CA selain memiliki daftar sertifikat digital yang telah diterbitkannya, juga memiliki apa yang disebut dengan daftar sertifikat yang dibatalkan (certificate revocation list). Daftar sertifikat terbatalan (DSB) itu berisi sertifikat-sertifikat apa saja yang sudah tidak berlaku lagi karena tercuri, hilang atau ada perubahan identitas (misalnya perubahan alamat surat elektronik dan alamat rumah). Setiap kali ada pihak yang ingin memeriksa sertifikat digital, ia dapat menghubungi otoritas sertifikat secara online untuk memastikan bahwa sertifikat yang diterimanya masih berlaku. Jika semakin banyak sertifikat yang dibatalkan, tentu otoritas sertifikat akan terbebani dan akan memperlambat proses pemeriksaan sertifikat digital yang ingin diuji keabsahannya. Oleh karena itu, dalam sertifikat digital terdapat tanggal kadaluarsa.

Sertifikat digital yang sudah melampaui tanggal kadaluarsa akan dihapus dari dalam DSB, karena tidak ada pihak manapun yang akan mau memeriksa sertifikat digital yang sudah kadaluarsa. Pada CA, terdapat hirarki kedudukan di antara mereka. Sebuah CA dapat memiliki sertifikat yang ditandatangani oleh CA di tingkat atasnya, demikian pula CA di

tingkat atasnya tersebut dapat memiliki sertifikat yang ditandatangani oleh CA di tingkat lebih atasnya lagi, begitu seterusnya sampai Root CA. Sertifikat milik Root CA ditandatangani oleh dirinya sendiri. Karena tingkatan sertifikat itu identik dengan tingkatan kunci publik, maka Root CA sering disebut Root Key.

Seperti telah diketahui, e-commerce banyak menggunakan teknologi internet. Dan salah satu standar yang digunakan dan umum dipakai adalah standar TCP/IP dengan menggunakan socket. HTTP (HyperText Transfer Protocol) merupakan aplikasi level protokol yang tidak aman (unsecure application level protocol), yang terletak di atas TCP/IP. Karena itu, perlu ditambahkan transport protokol di atas TCP/IP tersebut untuk menyediakan pelayanan komunikasi yang aman, handal, dan sah melalui pemanfaatan teknologi kriptografi dan Netscape Communication Corporation mengusulkan sistem pengamanan dengan menggunakan SSL.⁸⁶ Kegunaan secara umum SSL adalah untuk mengamankan komunikasi web HTTP antara browser dengan web server. HTTP yang telah aman ini disebut juga HTTPS (HTTP over SSL).

Pada website yang telah menjalankan SSL, alamat pada browser tidak menampilkan `http://...`, melainkan `https://...` dan terlihat tanda “gembok” pada pojok kanan bawah. SSL adalah suatu protokol komunikasi pada internet yang menyediakan fasilitas keamanan seperti kerahasiaan, keutuhan dan keabsahan. Protokol ini bebas dipergunakan siapa saja, bahkan didukung oleh dua browser utama, yaitu Netscape Navigator dan

Microsoft Internet Explorer.SSL juga tidak mengkhususkan diri untuk hanya mendukung protokol tertentu - seperti HTTP misalnya, karenanya SSL menggunakan port 443 untuk berhubungan dengan pelayan internet yang juga memiliki fasilitas SSL.

2. Asas Hukum dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁴ Asas perlindungan konsumen dapat dilihat pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Di dalam penjelasannya, dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk

²⁴ *Republik Indonesia*, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 42 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 1 angka 1.

memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antarakepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 beserta penjelasannya tersebut tampak bahwa perumusan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.²⁵ Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu: 31

²⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2015, h. 26.

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- c. Asas kepastian hukum.

Tujuan perlindungan konsumen dapat dilihat pada Pasal 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 ini merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana yang disebutkan pada pasal sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c dan e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, b, c, d, dan f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Namun pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, karena dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

3. Pihak – Pihak yang Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen, ada empat pihak yang terkait dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pihak-pihak tersebut adalah konsumen, pelaku usaha, pemerintah, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

- a. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

- b. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- c. Pemerintah adalah pemerintah Republik Indonesia yang diwakili oleh menteri terkait. Dalam penegakan perlindungan konsumen, pemerintah bertugas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan sehingga hak konsumen dan pelaku usaha serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha dapat diperoleh dan terlindungi.
- d. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan di Indonesia

1. Perbankan di Indonesia

Sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia, lembaga keuangan yang paling pesat berkembang dalam kurun waktu kurang lebih

dua puluh limatahun terakhir adalah lembaga perbankan.²⁶ Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana – dan yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.²⁷ Menurut “*Dictionary of Banking and Financial Services* (Jerry Rosenberg)”, Bank adalah suatu lembaga yang mempunyai fungsi pokok antara lain (a) menerima simpanan giro, deposit dan membayar atas dasar dokumen yang ditarik pada orang/lembaga tertentu dan (b) mendiskonto surat berharga, memberi pinjaman dan menanamkan dana dalam bentuk surat berharga. Menurut ketentuan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

²⁶Zulfie Diane Zaini, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Bandung, CV Keni Media, 2012, h. 51.

²⁷Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2016, h. 7.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Undang–Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang–Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dalam penjelasannya, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi yang berdasarkan pada Pancasila dan Undang–Undang Dasar 1945. Fungsi utama perbankan Indonesia menurut Pasal 3 Undang–Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang–Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Hal tersebut berarti lembaga perbankan dituntut peran yang lebih aktif dalam menggali dana dari masyarakat dalam rangka pembangunan nasional. Tujuan perbankan Indonesia sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang–Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana diubah Undang–Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, diharapkan lembaga perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya dapat melindungi kepentingan masyarakat penyimpan dana khususnya, serta menunjang kegiatan ekonomi pada umumnya, terutama dalam lingkup dunia usaha dapat menunjang perkembangan sektor riil yang lebih baik dan dapat berperan

dalam mengembangkan perekonomian nasional. Lembaga perbankan dituntut mampu menciptakan stabilitas nasional dalam arti seluas-luasnya.

Dalam menjalankan tujuannya, adapun jasa-jasa yang dapat dilakukan oleh bank yang disebutkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana diubah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berpagiro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - 1) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - 2) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - 3) Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah;
 - 4) Sertifikat Bank Indonesia (SBI);

- 5) Obligasi;
 - 6) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
 - 7) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun;
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
 - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
 - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
 - h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
 - i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
 - j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
 - k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;

- l. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia;
- m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peranan penting dan strategis dari lembaga perbankan menyebabkan lembaga perbankan perlu diatur dengan baik. Secara umum dapat dikatakan bahwa hukum perbankan adalah hukum yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan. Menurut Muhammad Djumhana, hukum perbankan adalah sebagai kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, dilihat dari segi esensi, dan eksistensinya, serta hubungannya dengan bidang kehidupan yang lain. Selain itu menurut Hermansyah, hukum perbankan adalah keseluruhan norma-norma tertulis maupun norma-norma tidak tertulis yang mengatur tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatannya. Dalam hal ini yang dimaksud dengan norma-norma tertulis adalah seluruh peraturan mengenai bank, sedangkan norma-norma yang tidak tertulis adalah hal-hal atau kebiasaan-kebiasaan yang timbul dalam praktik perbankan.

Adapun fungsi-fungsi pengaturan perbankan secara umum terbagi atas:

- a. Fungsi untuk tujuan moneter, ditujukan untuk mendorong stabilitas moneter di Indonesia. Oleh karena masih dominannya perbankan di Indonesia sebagai salah satu sumber pembiayaan investasi.
- b. Fungsi untuk tujuan pengawasan terhadap kegiatan usaha perbankan. Pengaturan ini ditujukan dalam rangka menjaga keamanan dan kesehatan bank maupun kesehatan sistem keuangan secara keseluruhan, sehingga diharapkan agar bank melaksanakan praktik-praktik perbankan yang sehat serta menjaga persaingan yang sehat di antara pelaku perbankan.
- c. Fungsi untuk tujuan pencapaian program pembangunan Indonesia.

2. Pengaturan Mengenai Perlindungan Nasabah Perbankan

Sistem hukum perbankan Indonesia, sering terjadi kondisi di mana nasabah merasa dirugikan/dilanggar hak-haknya dengan perbuatan yang dilakukan oleh bank dimana ia menjadi nasabahnya. Hal ini terlihat dari data yang menunjukkan bahwa sejak berdirinya Direktorat Mediasi dan Investasi Perbankan di Bank Indonesia tahun 2006 sengketa nasabah melawan bank cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Di tahun 2006 ada 59 kasus, 2007 ada 101 kasus, 2008 ada 256 kasus, 2009 ada 231

kasus, 2010 ada 278 kasus.²⁸Selama tahun 2011, jumlah sengketa yang diterima oleh Bank Indonesia sebanyak 510 sengketa atau mengalami peningkatan sebesar 83% dibandingkan dengan tahun 2010 (278 sengketa).

Melihat hal ini maka usaha-usaha perlindungan terhadap nasabah perbankan harus terus dilakukan. Menurut Munir Fuady, S.H., M.H., LL.M dalam bukunya Hukum Perbankan Modern, ada beberapa mekanisme yang dipergunakan dalam rangka perlindungan nasabah, yaitu:

a. Pembuatan peraturan baru

Lewat peraturan baru di bidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Banyak peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung bertujuan melindungi nasabah. Akan tetapi lebih banyak lagi diperlukan seperti itu dari apa yang terdapat dewasa ini.

b. Pelaksanaan peraturan yang ada

Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada di bidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin *law enforcement* yang

²⁸Kasus Perselisihan Nasabah vs Bank Melonjak Selama 2011, <http://www.lppi.or.id>, 9 Januari 2018.

baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakkan secara objektif tanpa melihat siapa direktur, komisaris atau pemegang saham dari bank yang bersangkutan.

- c. Perlindungan nasabah deposan lewat lembaga asuransi deposito

Perlindungan nasabah, khususnya nasabah deposan melalui lembaga asuransi deposito yang adil dan *predictable* ternyata dapat juga membawa hasil yang positif.

- d. Memperketat perizinan bank

Memperketat pemberian izin untuk suatu pendirian bank baru adalah salah satu cara agar bank tersebut kuat dan *qualified* sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

- e. Memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank

Ketentuan-ketentuan yang menyangkut dengan kegiatan bank banyak yang bertujuan secara langsung atau tidak langsung untuk melindungi nasabah. Pengaturan-pengaturan tersebut khususnya yang menyangkut dengan kegiatan bank mengatur tentang hal-hal sebagai berikut:

- 1) Ketentuan mengenai permodalan. Antara lain mengenai kecukupan modal atau yang disebut dengan *Capital Adequate Ratio* (CAR) yang diukur dari persentase tertentu terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR).

- 2) Ketentuan mengenai manajemen, yang dalam hal ini merupakan penilaian kualitatif mengenai manajemen kualitas aktiva, manajemen umum, manajemen rentabilitas, dan manajemen likuiditas.
- 3) Ketentuan mengenai kualitas aktiva produktif, yang dalam hal ini diukur tingkat kemampuan pengembaliannya dengan kategori lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet.
- 4) Ketentuan mengenai likuiditas
Dalam hal ini seringkali dilakukan dengan pengukuran *Cash Ratio* atau *Minimum Reserve Requirement*. Juga harus dihindari adanya kesulitan likuiditas yang biasanya terjadi karena adanya tindakan yang disebut *mismatch*.
- 5) Ketentuan mengenai rentabilitas
Dalam hal ini sering diukur dengan cara penilaian kuantitatif melalui rasio perbandingan laba selama 12 (dua belas) bulan terakhir terhadap volume usaha dalam periode yang sama (*Return on Assets* atau ROA), dan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional dalam periode satu tahun.
- 6) Ketentuan mengenai solvabilitas
- 7) Ketentuan mengenai kesehatan bank
Yang sering dijadikan ukuran adalah:

- a) *Capital, Assets quality, Management quality, Earnings, and Liquidity* (CAMEL);
 - b) Posisi Devisa Netto (*Net Open Position*) dengan tujuan untuk menghindari risiko nilai tukar (*exchange rate risk*);
 - c) Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) atau yang sering disebut Legal Lending Limit (3L) atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah;
- f. Memperkuat pengawasan bank

Dalam rangka meminimalkan risiko yang ada dalam bisnis bank maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia (juga dalam hal tertentu Menteri Keuangan) harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun terhadap bank swasta. Namun perlu diperhatikan bahwa sebagai pengawas, Bank Indonesia tidak dapat mencampuri secara langsung urusan intern dari bank yang diawasinya itu, sebab pengendalian bank tersebut masih tetap menjadi kewenangan pengurus bank tersebut.

Dalam rangka perlindungan nasabah perbankan di Indonesia, negara dan Bank Indonesia sebagai lembaga negara yang bertugas untuk mengatur dan mengawasi bank terus berusaha melindungi nasabah yang dilakukan dengan cara membentuk peraturan perundang-undangan yang

mengatur perlindungan nasabah perbankan. Selain untuk tujuan melindungi pihak nasabah yang lemah, peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan nasabah perbankan juga bertujuan untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank sebagai pelaku usaha. Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga merupakan suatu keharusan dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan.

Perlindungan terhadap konsumen lembaga jasa keuangan termasuk perbankan telah diatur dalam beberapa peraturan baik di dalam maupun di luar negeri. Salah satu pengaturan di luar negeri yang dapat dijadikan *benchmark* terhadap pengaturan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan termasuk di sektor perbankan di Indonesia adalah “*Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool*” yang dikeluarkan oleh World Bank atau Bank Dunia. Pada tahun 2010, World Bank mengeluarkan “*Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool*” dalam *ECSPF Working Paper 001*. Pedoman ini dibuat oleh Bank Dunia disebabkan karena kebutuhan akan pentingnya perlindungan konsumen yang memadai dan *financial*

literacy bagi stabilitas sektor keuangan. Pedoman ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Departemen Keuangan dan Pembangunan Sektor Swasta Wilayah Eropa dan Asia Tengah (ECSPF) untuk meningkatkan kualitas sektor finansial, pembangunan, dan untuk berkontribusi dalam dialog regulasi keuangan internasional. Pedoman ini berisi tentang panduan praktek yang baik dalam perlindungan konsumen dan *financial literacy* yang dikembangkan oleh Bank Dunia wilayah Eropa dan Asia Tengah. Pedoman ini merupakan alat praktis untuk menganalisis hukum, peraturan, dan lembaga dalam perlindungan konsumen dan *financial literacy* secara sistematis.²⁹ Pedoman ini didasarkan pada empat konsep, yaitu:

- a. Pengungkapan informasi pada konsumen harus sederhana, mudah dimengerti, dan sebanding;
- b. Pelarangan terhadap praktek bisnis penyedia jasa keuangan yang tidak baik;
- c. Konsumen harus memiliki metode yang mudah, murah, dan cepat dalam menyelesaikan sengketa dengan penyedia jasa keuangan;
- d. Harus tersedianya pendidikan bagi konsumen, sehingga mereka dapat memahami mengenai jasa keuangan dan produk-produk dari penyedia jasa keuangan.

²⁹ Susan L. Rutledge, *et al.*, *Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool*, Washington DC: The World Bank, 2013, h. 1.

Pedoman ini berisi panduan praktek yang baik dalam perlindungan konsumen dan *financial literacy* pada sektor perbankan, sekuritas, asuransi, dan lembaga non-bank. Pada sektor perbankan, pedomannya adalah sebagai berikut:

a. Dalam hal kelembagaan perlindungan konsumen:

1) Pengaturan perlindungan konsumen

Undang– Undang harus memberikan aturan perlindungan konsumen yang jelas mengenai setiap produk dan jasa keuangan. Selain itu harus ada pengaturan institusional untuk memastikan pelaksanaan dan penegakan yang menyeluruh, objektif, tepat waktu, dan adil dari seluruh pengaturan tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan antara lain dengan cara:

- a) Diciptakan peraturan perundang–undangan yang spesifik untuk melindungi setiap konsumen dari produk dan layanan perbankan.
- b) Adanya lembaga konsumen atau badan khusus yang bertanggung jawab untuk melaksanakan, mengawasi, dan menegakkan perlindungan konsumen, serta mengumpulkan dan menganalisis data (termasuk keluhan, perselisihan, dan pertanyaan konsumen).
- c) Undang– Undang harus menyediakan dan tidak melarang akses bagi sektor swasta, termasuk

organisasi konsumen dan organisasi *self-regulatory* untuk ikut berperan dalam upaya perlindungan konsumen secara umum, dan perlindungan bagi nasabah perbankan.

- 2) Kode Etik untuk Bank
 - a) Harus adanya prinsip dasar dan kode etik hukum bagi bank yang dirancang melalui konsultasi dengan industri perbankan, asosiasi konsumen, dan jika memungkinkan juga dipantau oleh lembaga hukum atau lembaga otonom yang efektif.
 - b) Setiap bank, baik sendiri maupun bersama-sama, harus mempublikasikan dan menyebarkan kode etik hukum kepada masyarakat umum melalui cara-cara yang tepat.
 - c) Peraturan-peraturan hukum harus ditambah dengan peraturan-peraturan yang diatur sukarela oleh bank.
- 3) Keseimbangan antara pengawasan Prudensial dan Perlindungan Konsumen

Pengawasan prudensial dan perlindungan konsumen adalah tanggung jawab dari sebuah organisasi, sehingga harus ada keseimbangan antara pengawasan kehati-hatian dan perlindungan konsumen.
- 4) Pengaturan Kelembagaan Lainnya

- a) Sistem peradilan harus memberikan kepercayaan terhadap penegakan peraturan tentang perlindungan konsumen lembaga keuangan.
- b) Media dan asosiasi konsumen harus memainkan peran aktif dalam mempromosikan perlindungan konsumen lembaga keuangan.

5) Perizinan

Semua lembaga perbankan yang menghimpun dana baik dari konsumen atau meminjamkan dana kepada konsumen perlu izin dan diawasi.

b. *Disclosure* dan Praktek Penjualan:

1) *Know Your Customer* (KYC)

Ketika membuat rekomendasi kepada konsumen, bank harus mengumpulkan dan mencatat informasi yang memadai dari konsumen untuk memastikan bahwa rekomendasi bank, produk atau jasa sesuai dengan konsumen tersebut. Informasi yang harus dikumpulkan oleh bank antara lain adalah: (a) sesuai dengan sifat dan kompleksitas dari produk atau jasa yang diusulkan atau dicari oleh konsumen, dan (b) memungkinkan bank untuk memberikan layanan profesional.

2) Keterjangkauan Ketika membuat rekomendasi kepada konsumen, bank harus memastikan bahwa:

- a) Setiap produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen;
- b) Ketika menawarkan produk atau jasa, konsumen diberi beberapa pilihan dalam hal pemenuhan ataupun persyaratannya;
- c) Dalam merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada konsumen, bank harus menyediakan informasi yang cukup bagi konsumen untuk memilih produk atau jasa mana yang paling cocok bagi dirinya;
- d) Ketika menawarkan produk kredit baru atau jasa yang secara signifikan meningkatkan jumlah hutang konsumen, maka bank harus benar-benar menilai kelayakan kredit konsumen.

3) *Cooling-off Period*

Kecuali secara eksplisit dibebaskan terlebih dahulu oleh konsumen secara tertulis, maka bank harus menyediakan konsumen periode *cooling-off* dalam jumlah hari yang masuk akal segera setelah penandatanganan perjanjian pinjaman antara bank dan konsumen selama waktu dimana konsumen dapat melakukannya dalam pemberitahuan tertulis kepada bank. Tanpa hal tersebut maka perjanjian tersebut batal demi hukum, dan

bank tidak dapat mengenakanpenalti kepada konsumen dalam bentuk apapun.

4) Klausula yang Mengikat

Setiap kali peminjam diwajibkan oleh bank untuk membeli produk apapun,termasuk polis asuransi, sebagai prasyarat untuk menerima pinjaman daribank, peminjam harus bebas untuk memilih penyedia produk.

5) Perlindungan Hak

Kecuali jika diizinkan oleh Undang–Undang yang berlaku, dalam setiapkomunikasi atau kesepakatan dengan konsumen, bank seharusnya tidakmengecualikan atau membatasi, atau berusaha untuk mengecualikan ataumembatasi:

a) Setiap kewajiban untuk bertindak dengan keterampilan, perhatian, dan ketekunan terhadap konsumen sehubungan dengan ketentuan olehbank dari setiap layanan keuangan atau produk, atau;

b) Setiap kewajiban yang timbul dari kegagalan bank untukmelaksanakan kewajiban untuk bertindak dengan keterampilan,perhatian, dan ketekunan dalam penyediaan setiap layanan keuanganatau produk kepada konsumen.

6) Pengaturan Mengenai Status *Disclosure*

Dalam semua iklannya, apakah dengan media cetak, radio, televisi, atau sebaliknya, bank harus mengungkapkan: (a) bahwa status *disclosure* diatur dan (b) nama dan alamat dari regulator.

7) Syarat dan Ketentuan

Sebelum konsumen dapat membuka deposito, melakukan pemeriksaan terkiniterhadap rekeningnya, atau membuka rekening pinjaman di bank, bank harus menyediakan kepada konsumen salinan tertulis dari istilah umum dan kondisi, serta semua persyaratan dan ketentuan yang berlaku untuk akun yang akan dibuka. Secara kolektif, Syarat dan Ketentuan tersebut harus memuat sebagai berikut:

- a) Mengungkapkan rincian Biaya umum bank, prosedur pengaduan bank, informasi tentang skema ganti rugi yang dimiliki oleh bank, dan garis besar tindakan yang dapat diambil oleh bank dalam hal terjadi *default* oleh konsumen.
- b) Menyertakan informasi mengenai metode suku bunga komputasi yang dibayarkan atau dibebankan kepada konsumen, setiap biaya non-bunga yang terkait dengan produk yang ditawarkan ke konsumen, setiap biaya layanan yang harus dibayar

oleh konsumen, pembatasan transfer pada rekening konsumen (jika ada) dan prosedur untuk menutup rekening.

- c) Memberikan aturan yang jelas mengenai prosedur pelaporan dari konsumen dan kewajiban bank pada:
 - (i) transaksi yang tidak sah, dan (ii) kartu curian, dan
- d) Syarat dan ketentuan tersebut ditulis dalam bahasa sederhana dan dalam ukuran font dan spasi yang terbaca dengan jelas kata demi kata.

8) *Key Facts Statement*

- a) Sebuah bank harus memiliki *key facts statement* untuk setiap rekening, jenis pinjaman atau produk lainnya.
- b) *Key facts statement* harus ditulis dalam bahasa sederhana dan ringkas dalam satu atau dua halaman istilah kunci dan kondisi produk keuangan tertentu.
- c) Sebelum konsumen membuka rekening atau menandatangani perjanjian pinjaman dengan bank, konsumen seharusnya menyampaikan pernyataan yang ditandatangani kepada bank yang menyatakan bahwa ia telah sepatutnya menerima salinan dari dokumen yang relevan dari bank.

9) Iklan dan Materi Penjualan

- a) Bank harus memastikan bahwa iklan mereka, materi penjualan, dan prosedur penjualan tidak menyesatkan nasabah.
- b) Semua materi iklan dan penjualan harus mudah dibaca dan dimengerti oleh masyarakat umum.
- c) Bank harus bertanggung jawab secara hukum atas semua pernyataan yang dibuat dalam iklan dan materi penjualan.

10) Penjaminan

Bank tidak boleh membuat iklan yang memberikan penjaminan atau penjaminan sebagian atas jumlah deposit aktual atau masa yang akan datang atau suku bunga yang dibayarkan, kecuali:

- a) Ada perjanjian berkekuatan hukum antara bank dan pihak ketiga yang atau yang telah memberikan jaminan semacam itu.
- b) Dalam iklan dinyatakan:
 - i. Tingkat jaminan;
 - ii. Nama dan alamat pihak yang menyediakan jaminan, dan
 - iii. Dalam hal ada pihak yang terhubung dengan bank dengan cara apapun, dan hubungan itu memiliki sifat yang pasti.

11) Kompetensi Profesional

- a) Untuk menghindari kekeliruan fakta pada konsumen, setiap anggotastaf bank yang berhubungan langsung dengan konsumen, atau yang mempersiapkan iklan bank, atau yang memasarkan layanan layanan atau produk bank harus memahami peraturan perundang-undangan dan kode etik yang berhubungan dengan pekerjaannya, selain memahami rincian dari setiap produk yang ia jual atau promosikan.
- b) Regulator dan asosiasi industri harus bekerja sama untuk membangun dan mengelola persyaratan kompetensi minimum untuk setiap anggotastaf bank yang:
 - i. Berhubungan langsung dengan konsumen;
 - ii. Menyiapkan setiap pernyataan fakta kunci atau iklan untuk bank, atau
 - iii. Memasarkan layanan bank dan produk.
- c. Penanganan dan Pemeliharaan Rekening Nasabah
 - 1) Pernyataan
Kecuali sebelumnya bank menerima tanda tangan nasabah atas pernyataan yang sebaliknya, bank harus mengeluarkan, dan menyediakan laporan bulanan atas setiap

rekening bank nasabah. Setiap pernyataan tersebut harus:

- a) Menetapkan mengenai semua transaksi rekening selama periode yang dicakup oleh pernyataan.
- b) Memberikan rincian dari tingkat bunga yang diterapkan kepada rekening selama periode yang dicakup oleh pernyataan.
- c) Setiap pernyataan kartu kredit harus menetapkan pembayaran minimum yang diperlukan dan biaya total bunga yang akan bertambah, jika pemegang kartu hanya melakukan pembayaran minimum.
- d) Setiap hipotek atau pernyataan rekening pinjaman yang lain harus dengan jelas menunjukkan jumlah yang dibayarkan selama periode yang dicakup oleh laporan, jumlah total yang masih terhutang, alokasi pembayaran pokok dan bunga, dan, jika diperlukan, akrual pajak yang harus dibayar.
- e) Sebuah bank harus memberitahukan nasabah atas rekeningnya yang lama tidak aktif. Serta memberikan pemberitahuan akhir yang wajar secara tertulis kepada nasabah jika dana tersebut akan ditransfer kepada pemerintah.

f) Ketika nasabah meminta pernyataan yang tidak dituliskan di atas kertas maka pernyataan tersebut harus dibuat dalam bentuk yang mudah dibaca dan mudah dimengerti.

2) Pemberitahuan Perubahan Suku Bunga dan Non-bunga Biaya.

Seorang nasabah dari bank harus diberitahukan secara tertulis oleh bank perubahan apapun dalam:

- a) Tingkat bunga yang harus dibayar atau dibebankan pada setiap rekening nasabah sesegera mungkin;
- b) Sebuah biaya non-bunga pada setiap rekening nasabah jangka waktu yang wajar sebelum tanggal efektif perubahan;
- c) Nasabah harus memiliki hak untuk keluar dari kontrak, jika perubahan tidak bisa diterima Nasabah.

3) *Customer Records* (Catatan Nasabah)

Sebuah bank harus menjaga catatan terbaru atas setiap nasabah bank yang berisi sebagai berikut:

- a) Salinan semua dokumen yang diperlukan untuk mengidentifikasi nasabah dan menyediakan profil nasabah;
- b) Alamat, nomor telepon, dan semua rincian kontak nasabah lain;

- c) Setiap informasi atau dokumen sehubungan dengan nasabah yang telah disiapkan sesuai dengan peraturan, Undang–Undang atau kode etik;
- d) Rincian dari semua produk dan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah;
- e) Salinan surat dari nasabah ke bank dan sebaliknya dan rincian dari setiap informasi lain yang diberikan kepada nasabah dalam kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan atau diberikan kepada nasabah;
- f) Semua dokumen dan aplikasi bank yang telah selesai, ditandatangani dan diajukan ke bank oleh nasabah;
- g) Sebuah salinan semua dokumen asli yang telah dikirim nasabah dalam mendukung aplikasi oleh nasabah untuk penyediaan produk atau jasa oleh bank, dan
- h) Setiap informasi yang relevan lainnya mengenai nasabah.

Sebuah Undang–Undang atau peraturan harus menyediakan periode minimum yang diijinkan untuk mempertahankan semua catatan tersebut dan, selama periode ini, nasabah harus disediakan akses gratis siap untuk semua catatan tersebut.

- 4) Cek – Harus ada aturan yang jelas atas penerbitan dan kliring cek termasuk cek elektronik.
- 5) Transfer/Pengiriman Dana Elektronik dan Remitansi
 - a) Harus ada aturan yang jelas pada, kewajiban hak dan kewajiban parapihak dalam transfer dana elektronik.
 - b) Bank harus memberikan informasi tentang harga dan fitur layanan transfer dana elektronik dan pengiriman uang dalam bentuk mudah diakses dan dipahami.
 - c) Untuk memastikan transparansi penuh, harus dijelaskan kepada pengirim jika ada aspek harga atau layanan lain yang bervariasi sesuai dengan keadaan yang berbeda, dan bank harus mengungkapkan informasi tanpa memaksakan persyaratan tambahan pada konsumen.
 - d) Harus ada ketentuan hukum yang mengatur dokumentasi transfer dana elektronik.
 - e) Harus ada prosedur yang jelas, tersedia untuk umum dan mudah diterapkan dalam kasus-kasus *errors and frauds*.
 - f) Pihak berwenang harus mendorong upaya untuk memungkinkan pengguna akhir untuk lebih memahami pasar untuk transfer dana elektronik dan

pengiriman uang, seperti memberikan informasi harga komparatif atau melakukan edukasi.

6) Pemulihan Hutang

- a) Bank, agen dari bank, atau pihak ketiga tidak boleh melakukan praktik penagihan utang secara kasar terhadap nasabah bank, termasuk penggunaan pernyataan palsu, adanya praktik yang tidak adil atau pemberian informasi kredit palsu kepada orang lain.
- b) Jenis hutang yang dapat ditagih oleh bank, orang yang dapat menagih hutang, dan cara menagih hutang harus ditunjukkan kepada nasabah bank saat perjanjian kredit.
- c) Tidak ada penagih hutang yang dapat menghubungi pihak ketiga atas hutang dari nasabah tanpa memberitahu pihak ketiga tersebut bahwa penagih hutang tersebut memang berhak melakukan penagihan hutang, dan informasi apa saja yang diperlukan oleh penagih hutang tersebut.
- d) Dimana penjualan atau pengalihan hutang tanpa persetujuan peminjam diperbolehkan oleh hukum, peminjam harus:

- i. Diberitahu tentang penjualan atau transfer dalam jumlah hariminimum;
 - ii. Diberitahu bahwa mereka tetap wajib membayar hutang, dan
 - iii. Disediakan dengan informasi ke mana untuk melakukan pembayaran serta informasi kontak pada pembeli.
- d. Privasi dan Perlindungan Data
 - 1) Kerahasiaan dan Keamanan Informasi Nasabah

Nasabah memiliki hak untuk mengharapkan bahwa transaksi keuangan mereka dirahasiakan. Hukum harus mewajibkan bank untuk memastikan bahwa mereka melindungi kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabahterhadap ancaman atau bahaya terhadap keamanan atau integritas informasi tersebut, dan terhadap akses yang tidak sah.
 - 2) Penggunaan Informasi Nasabah

Dalam menggunakan informasi nasabah:

 - a) Sebuah bank harus memberitahukan nasabah secara tertulis,
 - b) Bank tidak boleh menjual atau menyebarkan informasi pribadi nasabah dengan pihak yang tidak

berafiliasi dengan bank untuk tujuan telemarketing atau pemasaran *direct mail*.

- c) Undang-Undang harus memungkinkan nasabah bank untuk menghentikan atau tidak mengungkapkan kepada bank informasi tertentu tentang nasabah dan, sebelum mengungkapkan informasi tersebut untuk pertama kalinya, setiap bank diminta untuk menginformasikan hak-hak dari nasabah secara tertulis.
- d) Hukum harus melarang pengungkapan informasi dari nasabah perbankan oleh pihak ketiga.
- e. Mekanisme Penyelesaian Sengketa
 - 1) Prosedur Pengaduan Internal
 - a) Setiap bank harus memiliki prosedur tertulis untuk penanganan yang tepat dari setiap keluhan nasabah.
 - b) Dalam waktu singkat setelah bank menerima keluhan, bank harus:
 - i. Memberikan tanda terima secara tertulis atas pengaduan nasabah tersebut.
 - ii. Menunjuk satu atau lebih petugas untuk menangani pengaduan nasabah tersebut, sampai keluhan tersebut selesai atau tidak dapat diproses lebih lanjut.

- c) Bank harus menyampaikan laporan berkala mengenai kemajuan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.
- d) Dalam beberapa hari kerja penyelesaian atas penyelidikan pengaduan, bank harus diinformasikan kepada nasabah secara tertulis dari hasil penyelidikan dan apabila memungkinkan, diharapkan untuk menjelaskan ketentuan dari penawaran yang ditawarkan untuk penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.
- e) Nasabah yang melakukan pengaduan secara lisan harus diperlakukan sama dengan nasabah yang melakukan pengaduan secara tertulis. Namun bila diperlukan dalam hal tertentu bank dapat meminta pengaduan dilakukan secara tertulis.
- f) Bank harus mengadministrasikan catatan dari pengaduan/keluhan dari nasabah yang berisi identitas pengadu, sifat keluhan, salinan respon bank, salinan semua korespondensi yang relevan atau catatan, tindakan yang diambil untuk menyelesaikan keluhan, apa resolusi yang dicapai dan atas dasar apa. Bank harus membuat catatan-catatan ini

untuk diteliti oleh pengawas perbankan atau regulator dan pada saat diminta.

2) Mekanisme Formal Penyelesaian Sengketa

- a) Harus ada sebuah sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mencari cara yang terjangkau dan efisien melalui ombudsman perbankan pihak ketiga atau lembaga setara untuk menyelesaikan masalahnya, apabila masalah tidak dapat diselesaikan melalui penyelesaian pengaduan yang telah dilakukan oleh bank.
- b) Keberadaan ombudsman perbankan atau lembaga setara, dan prosedur sebelum lembaga ini, harus diatur dalam ketentuan setiap bank.
- c) Ombudsman perbankan atau lembaga setara harus tidak memihak dan bertindak secara independen dari otoritas penguasa, industri perbankan dan bank tertentu terhadap keluhan yang telah diajukan.
- d) Keputusan ombudsman perbankan atau lembaga setara harus mengikat bank pihak nasabah yang mengajukan keluhan. Selain itu mekanisme untuk menjamin penegakan keputusan seperti itu, harus diatur dalam ketentuan setiap bank.