

**PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK DALAM PERSPEKTIF  
UNDANG-UNDANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

**Ida Nurhayati<sup>1</sup>, Rita Frida<sup>2</sup>**  
Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta  
[nurhayati.ida24@gmail.com](mailto:nurhayati.ida24@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the application of legal protection for the community, especially bank customers, who have entrusted their funds to be managed by banks. So far, bank customers as users of banking industry services, in particular do not have a separate legal umbrella, because it is still one in the legal protection of financial services outside the banking sector. For that reason, this research would like to know how the implementation of legal protection for bank customers against funds that have been entrusted to the bank for submission of its management. To obtain the data of this research, used qualitative research method with sociological approach, normative juridical, using interview technique and juridical analysis. The general outcome at the bank's head office has a section in charge of protecting customers through legal / legal sections. However, the absence of a separate regulatory conditions in the legal protection of bank customers, the legal certainty in the protection of customers has not been specific.*

**Keywords:** bank, customer, legal protection

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa penerapan perlindungan hukum bagi masyarakat khususnya nasabah bank, yang telah mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank. Selama ini para nasabah bank sebagai pengguna jasa industri perbankan, secara khusus belum mempunyai payung hukum yang tersendiri, karena masih menjadi satu dalam perlindungan hukum jasa keuangan di luar bidang perbankan. Untuk itu, penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan secara hukum bagi para nasabah bank terhadap dana yang telah dipercayakan kepada bank untuk diserahkan pengelolaannya. Untuk memperoleh data penelitian ini, dipergunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan sosiologis, yuridis normatif, dengan menggunakan teknik wawancara dan analisa yuridis. Hasilnya secara umum di kantor pusat bank telah mempunyai bagian yang bertugas untuk melindungi nasabah melalui bagian hukum/legal. Namun belum adanya suatu kondisi peraturan tersendiri dalam perlindungan hukum kepada nasabah bank, maka kepastian hukum dalam perlindungan nasabah belum secara spesifik.

**Kata kunci:** bank, nasabah, perlindungan hukum

**PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan yang membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait.

Terkait bisnis perbankan lebih mengutamakan kepercayaan masyarakat (nasabah), maka perlu adanya suatu perlindungan hukum bagi para nasabah. Pada Undang-Undang

Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bab 6 tercantum secara eksplisit tentang perlindungan konsumen dan masyarakat.

Dalam perbankan, konsumen yang menggunakan jasa perbankan dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dapat didefinisikan sebagai pihak yang menggunakan jasa suatu bank. Nasabah dibagi atas nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan dapat didefinisikan sebagai nasabah yang menyimpan dana di bank, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 1 angka 17 No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa:

“Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dalam Undang-Undang yang berlaku.”

Sementara nasabah debitur didefinisikan sebagaimana dimaksud dalam Ketentuan Pasal 1 angka 18 No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa:“Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”.

Nasabah bank rentan terhadap perlakuan hukum yang pasif, maka terdapat rumusan perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan”. Perlindungan konsumen yang dimaksudkan oleh Otoritas Jasa Keuangan ini mengacu pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dimana banyak terdapat usaha jasa keuangan seperti Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Perusahaan Efek, Perusahaan Investasi, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Gadai dan lain sebagainya.

Pada hakikatnya terdapat hubungan antara subjek hukum dengan objek hukum yang dilindungi oleh hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga anggota masyarakat merasa aman dalam merasakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.

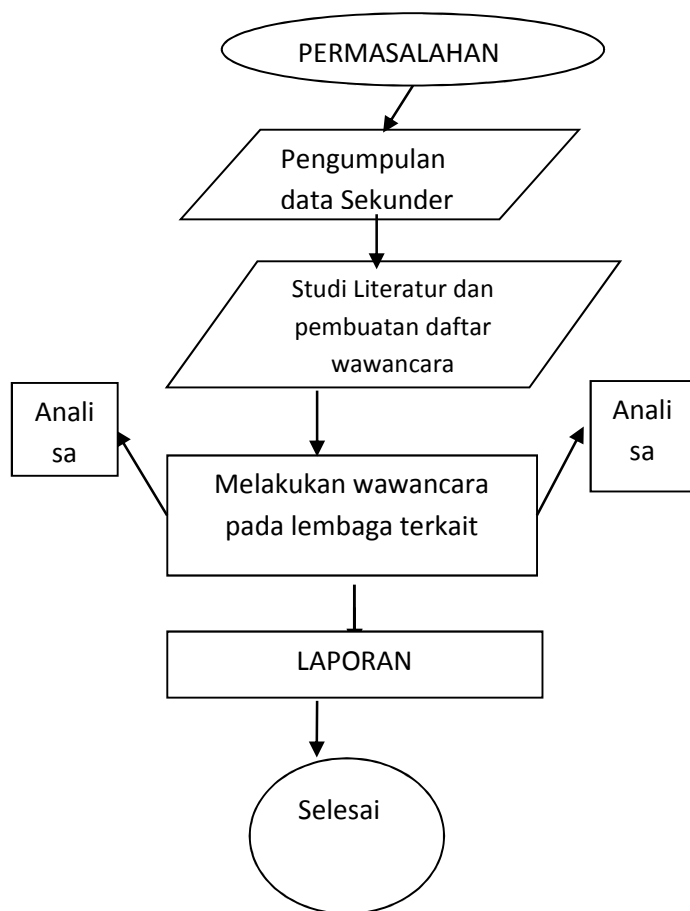
Oleh karena itu sebagai wujud penerapan perlindungan hukum nasabah, maka perlu adanya suatu peraturan perundang-undangan yang dapat digunakan sebagai upaya penerapan perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari Undang-Undang Perbankan serta Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peraturan-peraturan yang dapat melindungi nasabah bank dan memahami strategi alternatif yang efektif dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah bank.

### **METODE PENELITIAN**

, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan normatif yuridis. Pendekatan normatif yuridis adalah pendekatan dengan mempergunakan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan nasabah. Penelitian ini menganalisa peraturan-peraturan tentang perlindungan konsumen/nasabah bank, kemudian disesuaikan dengan pelaksanaannya dalam praktik perbankan terhadap para nasabah.

Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Jakarta dan Depok sebagai tempat peneliti mencari data primer dan sekunder. Di Depok dilakukan pada suatu bank sementara di Jakarta dilakukan dengan mendatangi Kantor Otoritas Jasa Keuangan.



**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan responden/informan nasabah bank dan wakil dari Otoritas Jasa Keuangan. Dalam wawancara kami tentang masalah sekitar kepatuhan para bankir, yang hasilnya dapat diketahui pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1  
Implementasi Perlindungan Konsumen Didalam Undang-Undang OJK dan Peraturan Bank Indonesia**

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	Hasil / Implementasi
Pasal 3 Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau	Pasal 3 Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi: a. keadilan dan keandalan; b. transparansi;	Sudah dalam beberapa hal

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	Hasil / Implementasi
dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.	c. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif	
<p style="text-align: center;">Pasal 5</p> <p>Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan.</p>	<p>Pasal 5</p> <p>(1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.</p> <p>(2) Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen.</p> <p>(3) Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.</p>	<p>Beberapa informasi sudah disampaikan baik melalui customer service, media cetak dan elektronik, terutama bagi nasabah yang mudah menjangkau akses informasi melalui internet</p> <p>Namun untuk nasabah yang masih terkendala layanan elektroniknya belum terlayani dengan baik.</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 6</p> <p>Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.</p> <p>Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.</p>	<p style="text-align: center;">Pasal 6</p> <p>Dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran yang berdampak adanya biaya bagi Konsumen, Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari Konsumen.</p>	<p>Sudah dilaksanakan</p>
<p style="text-align: center;">Pasal 7</p> <p>Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen dalam setiap dokumen yang:</p> <p>a. memuat hak dan kewajiban Konsumen;</p> <p>b. dapat digunakan Konsumen untuk mengambil keputusan; dan</p> <p>c. memuat persyaratan dan dapat</p>	<p style="text-align: center;">Pasal 7</p> <p>(1) Dalam hal Penyelenggara mengenakan biaya kepada Konsumen dalam penyediaan jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara wajib menetapkan biaya secara wajar.</p> <p>(2) Untuk menetapkan biaya yang wajar Penyelenggara wajib memiliki pedoman penetapan biaya.</p>	<p>Ada/tersedia</p>

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	Hasil / Implementasi
<p>mengikat Konsumen secara hukum.</p> <p>2) Bahasa Indonesia dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa lain jika diperlukan.</p> <p>3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram dan tanda yang dapat dibaca secara jelas.</p> <p>4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen.</p> <p>5) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menggunakan bahasa asing, bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan Bahasa Indonesia.</p>		
<p>Pasal 8 Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat: a. manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan b. syarat dan ketentuan.</p>	<p>Pasal 8 (1) Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat: a. menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen; b. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen; c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau d. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara</p>	<p>Hampir semua ketentuan/perjanjian dalam perbankan merupakan perjanjian baku. Pada sisi perbankan hal itu karena untuk menjaga kepastian hukum, sedangkan bagi konsumen/nasabah hal tersebut sebagai suatu perbuatan sepihak yang tidak sesuai dengan prinsip perjanjian dalam Hukum Perdata</p>

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	Hasil / Implementasi
	<p>dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.</p> <p>(2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.</p>	
<p>Pasal 9 Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai hak dan kewajiban Konsumen.</p>	<p>Pasal 9</p> <p>(1) Penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.</p> <p>(2) Penyediaan sistem yang andal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai masing-masing jasa Sistem Pembayaran.</p>	<p>Sudah sebagian dilaksanakan</p>
<p>Pasal 10</p> <p>Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung Konsumen untuk setiap produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.</p> <p>Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang memberikan fasilitas secara otomatis yang mengakibatkan tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari Konsumen.</p>	<p>Pasal 10</p> <p>Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara.</p>	<p>Dalam praktik biaya tambahan</p>
<p>Pasal 11</p> <p>Sebelum Konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.</p> <p>Syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:</p> <p>a. rincian biaya, manfaat, dan</p>	<p>Pasal 11</p> <p>(1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.</p> <p>(2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan atau tertulis sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.</p> <p>(3) Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib:</p> <p>a. menggunakan frasa dan bahasa yang</p>	

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK)	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	Hasil / Implementasi
risiko; dan b.prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di Pelaku Usaha Jasa Keuangan	mudah dimengerti; dan b. menggunakan tulisan yang mudah dibaca dalam hal informasi diberikan secara tertulis. (4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen secara akurat, terkini, jelas, tidak menyesatkan, jujur, dan etis.	

Dari Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa di dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan maupun Peraturan Bank Indonesia telah diatur tentang perlindungan konsumen, dalam hal ini adalah nasabah bank. Keberadaan peraturang perundang-undangan sebagian besar sudah dilaksanakan. Terutama yang terkait dengan hak-hak konsumen/nasabah. Meskipun dalam pelaksanaannya berjenjang dari tingkat dan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh para bankir.

Hal yang paling banyak belum terakomodasi dalam hal perlindungan konsumen/nasabah adalah tentang kerahasiaan. Rahasia tentang data dan harta yang disimpan oleh konsumen/nasabah yang masih dapat diakses oleh pihak. Hal tersebut terkait keamanan pada bagian teknologi informasi, yang masih belum maksimal keamanannya. Oleh karena itu perlu pengawasan dan tindakan yang memadai pada tiap bagian yang berhubungan dengan informasi konsumen/nasabah, baik tentang data maupun harta yang dipercayakan oleh konsumen/ nasabah kepada bank untuk pengelolaannya.

Dalam hal perlindungan yang terkait litigasi berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP. Namun apabila pelanggaran cukup berat komisi kepatuhan yang akan memroses sampai memberikan sanksi administratif, antara lain dengan menskors, menunda kenaikan jabatan, atau mutasi. Jika pelanggaran sangat berat maka dapat diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini Kepolisian dan jalur hukum sesuai dengan peraturan peundang-undangan yang berlaku serta peraturan internal bank. Jika pelanggaran yang dilakukan sangat berat sampai dalam kategori tindak pidana tertentu bahkan korupsi, maka proses hukum tidak dapat dihindari. Akibatnya yang bersangkutan menjalani hukuman penjara dan dilakukan pemecatan sebagai pegawai bank/bankir.



## SIMPULAN

Keberadaan peraturang perundang-undangan sebagian besar sudah dilaksanakan. Terutama yang terkait dengan hak-hak konsumen/nasabah. Hal yang paling banyak belum terakomodasi dalam hal perlindungan konsumen/nasabah adalah tentang kerahasiaan. Rahasia tentang data konsumen/nasabah yang masih dapat diakses oleh pihak. Hal tersebut terkait keamanan pada bagian teknologi informasi, yang masih belum maksimal keamanannya.

Dalam hal perlindungan yang terkait litigasi berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP. Namun apabila pelanggaran cukup berat komisi kepatuhan yang akan memroses sampai memberikan sanksi administratif, antara lain dengan menskors, menunda kenaikan jabatan, atau mutasi. Jika pelanggaran sangat berat maka dapat diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini Kepolisian.

Sebagai saran belum terbukanya informasi dan adanya prosedur yang menyulitkan, sebagai salah satu kendala penelitian ini, sehingga masih perlu pendalaman lagi dalam menggali data. Kerjasama yang baik sangat kami harapkan dari pihak perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djumhana, Mohammad, 2000. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hadad, Muliaman D., *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, Dalam perlindungan Konsumen Nasional*, 16 Juni 2006.
- Kaihatu, S. Thomas. 2008. *Good Corporate Governance Dan Penerapannya Di Indonesia*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.8, No. 1, Maret 2006: 1-9
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Rineka Cipta, 2005.
- Miru, Ahmadi, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mustofa, M. 2007. *Metode Penelitian Kriminologi*. Edisi Kedua. FISIP UI Press.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran
- Poerwadarminta, WJS, 1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gransindo
- Siamat, Dahlan, 1993. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Intermedia.
-

- Sjahdeini, Remy, Sutan. 1993. *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta. Institut Bankir Indonesia.
- Sudarsono, 2007. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Th. Anita Christiani, 2012, *Dinamika Asas Kepentingan dalam Perkembangan Pengaturan Perlindungan Nasabah Bank di Indonesia*, Universitas Atma Jaya. Yogyakarta, [http://www.radioprssni.com/prssnnew/internallink/legal/uu\\_8\\_99perlkonsum.htm](http://www.radioprssni.com/prssnnew/internallink/legal/uu_8_99perlkonsum.htm)
- Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Usman, Rachmadi, 2003. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.