

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga intermediasi yang mempunyai peranan sangat penting dan vital dalam sektor perekonomian nasional. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹ Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 (selanjutnya disebut sebagai UU Perbankan).

Kegiatan lembaga perbankan juga senantiasa menjalani proses penyesuaian ke arah yang lebih progresif sesuai dengan perkembangan perekonomian negara dan transaksi dunia usaha, oleh karena itu lembaga perbankan memiliki peran yang amat besar dalam pencapaian keberhasilan pelaksanaan kebijaksanaan pembangunan khususnya dalam bidang ekonomi di Indonesia. Peranan penting dan strategis dari lembaga perbankan merupakan bukti bahwa lembaga perbankan adalah salah satu pilar utama bagi pembangunan ekonomi dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

¹ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Bank menurut ketentuan Pasal 1 Angka 2 UU Perbankan, 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”. Berdasarkan hal tersebut, oleh karena kegiatan bank menyangkut dana masyarakat, maka bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian demi menjaga kesehatan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank atas dana simpanannya maupun kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya, tentu saja tidak terlepas dengan peran nasabah sebagai konsumen yang menggunakan jasa perbankan. Pengertian nasabah menurut Pasal 1 Angka 16 UU Perbankan adalah pihak yang menggunakan jasa bank. oleh karena nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, maka bank perlu melindungi nasabah dengan memperhatikan hak-haknya agar nasabah mendapatkan kedudukan yang sejajar dengan pelaku usaha. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya pengaturan perlindungan nasabah perbankan.

Perlindungan nasabah perbankan belum diatur secara tegas dalam UU Perbankan. Namun, Bank Indonesia telah mengeluarkan perlindungan nasabah perbankan yaitu Peraturan Bank Indonesia (selanjutnya disebut sebagai PBI). Kemudian, demi mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil dan transparan dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, dibentuklah lembaga Otoritas Jasa

Keuangan (selanjutnya disebut sebagai OJK). Tugas pengaturan perbankan yang menjadi salah satu tugas Bank Indonesia telah dilimpahkan kepada OJK, maka pengaturan perlindungan nasabah juga diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai UU OJK). Ketentuan UU OJK pun telah mengatur perlindungan nasabah perbankan sebagaimana telah tertuang pada Bab IV Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 dan Pasal 31.

Pada UU OJK, nasabah merupakan bagian dari konsumen. Pengertian konsumen menurut UU OJK adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka 15 UU OJK. Oleh karena nasabah merupakan konsumen, maka yang patut diperhatikan dalam perlindungan adalah mengenai hak-hak nasabah sebagai konsumen jasa perbankan.

Hak-hak nasabah tidak diatur secara tegas dalam ketentuan UU Perbankan. Namun, nasabah sebagai konsumen memiliki hak-hak yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya di sebut sebagai UUPK). Hak-hak konsumen dalam UUPK meliputi hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan

kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 UUPK. Adapun UU OJK telah mengatur hak-hak nasabah sebagai konsumen. Namun demikian, masih menimbulkan pertanyaan, apakah perlindungan yang diatur dalam UU OJK itu sudah mengatur semua hak-hak nasabah sebagai konsumen, maka skripsi ini diberi judul “ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN NASABAH PERBANKAN”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan nasabah dalam Undang-Undang Perbankan?
2. Apakah perlindungan nasabah dalam Undang-Undang OJK sudah memenuhi hak-hak nasabah perbankan sebagai konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk memahami perlindungan nasabah dalam Undang-Undang Perbankan.
2. Untuk memperoleh kejelasan mengenai apakah perlindungan nasabah dalam Undang-Undang OJK sudah memenuhi semua hak-hak nasabah perbankan sebagai konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian ini dapat memberi manfaat, diantaranya :

1. Hasil penelitian diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan di bidang karya ilmiah khususnya berkaitan dengan aspek hukum perlindungan nasabah perbankan.
2. Penelitian ini merupakan penelitian dan pembelajaran dalam menerapkan teori yang diperoleh sehingga menambah pengetahuan, pengalaman dan dokumentasi ilmiah.
3. Hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam pemecahan atas permasalahan yang berkaitan dengan aspek hukum perlindungan nasabah perbankan.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum (*legal research*) yaitu suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.² Hukum ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian hukum normatif atau

² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm 35.

metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.³

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan merupakan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan nasabah dan konsumen. Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang terkait dengan nasabah dan konsumen perbankan.

1.5.3 Bahan Hukum

Bahan penelitian merupakan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki perundang-undangan.⁴ Undang-Undang yang penulis gunakan sebagai bahan hukum dalam penelitian hukum ini adalah :

³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan Ke-11, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009), hlm 13-14.

⁴ Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2006), hlm 295-296.

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992
Tentang Perbankan;
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998
Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992
Tentang Perbankan;
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999
Tentang Bank Indonesia;
- e) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004
Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia;
- f) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011
Tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- g) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang
Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi
Nasabah;
- h) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang
Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah
dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008;
- i) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi
Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank
Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008;

- j) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013
Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian, skripsi, tesis, jurnal hukum dan studi kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan aspek hukum perlindungan nasabah perbankan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan kemudian bahan hukum yang diperoleh dari kepustakaan tersebut diolah agar dapat menjadi bahan pembahasan ataupun menjawab permasalahan skripsi.

1.5.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan cara deskriptif analitis, yaitu memberikan penjelasan dan uraian secara sistematis dan komprehensif atas bahan hukum yang telah dikumpulkan, baik yang melalui studi peraturan perundang-undangan maupun studi kepustakaan. Kemudian dari hasil pengumpulan bahan penelitian tersebut akan dilakukan analisis secara sistematis berdasarkan alur dari kerangka teori yang sudah ditentukan untuk menjawab permasalahan terkait perlindungan nasabah perbankan.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika

Sesuai dengan judul tulisan skripsi ini yang mempersoalkan tentang aspek hukum perlindungan nasabah perbankan, maka agar dapat menghasilkan

pembahasan yang terarah sesuai judul, tulisan ini disusun menjadi 4 (empat) bab.

Berikut sistematika penulisan yang akan disajikan oleh penulis, antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian dari awal skripsi. Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan pertanggungjawaban sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG NASABAH

Bab ini merupakan hal-hal yang bersifat teoritis yang didapat dari berbagai sumber, yang di dalamnya akan mengemukakan teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar dan pijakan untuk menyelesaikan permasalahan, antara lain kedudukan nasabah sebagai konsumen bank; hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih dan hak untuk didengar; selanjutnya macam-macam nasabah bank; hubungan hukum antara nasabah penyimpan dengan bank dan hubungan hukum antara nasabah debitur dengan bank.

BAB III : PERLINDUNGAN NASABAH DALAM UNDANG-UNDANG PERBANKAN DAN UNDANG-UNDANG OTORITAS JASA KEUANGAN

Bab ini merupakan bab pembahasan yang membahas rumusan masalah pertama dan kedua yang mencakup tentang perlindungan nasabah dalam UU Perbankan dan perlindungan hak nasabah dalam UU OJK.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab IV merupakan bab terakhir skripsi ini berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang dirumuskan dan memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perlindungan nasabah perbankan.