

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DI SEKTOR LEMBAGA KEUANGAN BANK^❶

Oleh :

Jamal Wiwoho^❷

A. Pendahuluan

Perbankan adalah sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Dalam arti luas, lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak dan memerlukan dana (*lack of funds*). Selain itu bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*finacial intermediary institution*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Dalam operasional usahanya, bank harus senantiasa melaksanakan prinsip-prinsip operasional bank, yakni prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your costumer principle*) (Jamal Wiwoho, 2012: 27).

Disamping itu lembaga keuangan perbankan sebagai perantara (*intermediasi*) pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (debitur) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (kreditur) membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dari sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank

^❶ . Makalah ini disampaikan dalam rangka kegiatan *The 1st International Islamic Financial Inclusion Summit 2012* dengan tema: *Optimalisasi , Penguatan dan Modernisasi Kelembagaan Keuangan Mikro Syariah Dalam Mewujudkan Financial Inclusion Menuju Kesejahteraan Masyarakat* yang diselenggarakan Oleh DPP GP ANSOR di *Diamond Convention Centre (Ball Room)* Surakarta pada tanggal 18 Juli 2012

^❷ Prof Dr Jamal Wiwoho, SH, MH : Dosen S1, S2, S3, Fak Hukum UNS / Pembantu Rektor II (bidang Keuangan dan Administrasi) Universitas Sebelas Maret (UNS) / 08122601681/ www.jamalwiwoho.com

dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana interaksi terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana (dalam bentuk kredit) dari bank guna keperluan tertentu. Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut dengan nasabah) dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut seperti misalnya jasa transfer dana, inkaso, maupun *safe deposit box (SDB)*. Dalam perkembangannya, nasabah pun dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank (*bancassurance*) dan reksadana.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah di atas, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu (i) informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, (ii) pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang, (iii) ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan (iv) tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank (Muliawan D. Hadad, 2006:2).

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API sendiri merupakan suatu cetak biru (*blue print*) sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam pilar dalam API adalah (i) struktur perbankan yang sehat, (ii) sistem pengaturan yang efektif, (iii) sistem pengawasan yang independen dan efektif, (iv)

industri perbankan yang kuat, (v) infrastruktur yang mencukupi, dan (vi) perlindungan nasabah.

B. Pentingnya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank

Berbicara tentang perlindungan hukum bagi nasabah, tentu timbul pertanyaan kepada kita mengapa nasabah perlu dilindungi dan bagaimana bentuk-bentuk perlindungannya menurut peraturan perundang-undangan. Sebelum menjawab pertanyaan tersebut perlu diketahui bahwa yang dimaksud dengan perlindungan hukum, adalah upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi bagi para nasabah. Sedangkan yang dimaksud dengan nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang bertransaksi di jasa keuangan Perbankan (Jamal Wiwoho, 2010: 7). Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan perbankan, sangat erat hubungannya, karena bank tidak akan berkembang dengan baik serta tidak dapat memberi manfaat bagi masyarakat luas, jika tidak ada nasabah, oleh karena sebagai pelaku usaha perbankan sangat bergantung dengan nasabah, untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya.

Dalam kenyataan terjadi banyak pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan untuk mengesampingkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumennya (nasabah) tanpa harus mendapatkan sanksi hukum, minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai iktikad baik dalam menjalankan usaha yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada. Disamping itu, lemahnya posisi konsumen tersebut di sebabkan antara lain perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman, peraturan perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen yang semestinya terlibat penegakan hukum (*law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas. Disisi lain cara berpikir sebagai pelaku usaha semata-mata masih bersifat *profit oriented* dalam konteks jangka pendek tanpa memperhatikan kepentingan konsumen yang merupakan bagian dari jaminan berlangsungnya usaha dalam konteks jangka panjang (Azhari, TT,1).

Perlindungan bagi nasabah bank /konsumen dalam percaturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait.

Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998, sebagaimana besar Pasal-Pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya menggunakan standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank. Tidak terkecuali perbankan syariah yang secara baik melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 7 tahun 1992 yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998. Dalam Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 13 memberikan daftar ligitimasi kegiatan usaha yang boleh dilakukan oleh bank secara umum, namun secara khusus untuk bank syariah kegiatan usaha yang dapat dilaksanakan adalah yang sesuai dengan prinsip syariah .

Aturan-aturan dan isi pasal dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 (UU Bank Syariah) tersebut begitu memberikan harapan segar bagi nasabah, namun dalam prakteknya kadang tidak sejalan dengan prinsip-prinsip yang seharusnya menjadi dasar operasionalnya, banyak kendala-kendala yang sedikit mengusik berlangsungnya operasional bank syariah dengan prinsip syariah, seiring dengan perjanjian yang terjadi pada perbankan secara umum, seperti klausula eksonerasi dalam perjanjian kredit sering dimanfaatkan bank padahal beban bunga yang tinggi sudah cukup membebani nasabah jika diperhatikan dengan seksama beban bank yang tinggi, sebenarnya akan berpengaruh pada faktor psikologis nasabah, karena bunga yang menimbulkan ketidaktenangan dalam menjalankan usahanya sehingga akan berimbas pada kegagalan usaha nasabah yang bersangkutan.

C. Landasan Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank

Bila dikaji secara mendalam dan seksama undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 secara eksplisit sama sekali tidak mengatur perlindungan nasabah, bagi nasabah debitur, beberapa pasal dari undang-undang perbankan tersebut hanya mengatur kedudukan bank maupun kedudukan penyimpanan dana, perlindungan nasabah debitur sepenuhnya diserahkan kepada nasabah debitur yang bersangkutan dengan cara bersikap hati-hati (*prudential principles*) dalam melakukan hubungan kontraktual dengan baik, namun dengan cara ini dianggap tidak fungsional mengingat proses dan bentuk kontrak itu sendiri bersifat baku dan kecualinya posisi tawar nasabah dalam mempengaruhi sangat kecil. Ketentuan normatif perlindungan atas nasabah justru dapat ditemukan dalam Peraturan bank Indonesia pada tahun 2004 yakni dalam salah satu program dalam pilar Arsitektur perbankan Indonesia (API) dan pada tahun 2005 bank Indonesia mengeluarkan (BI) peraturan baru yakni No 7/6/PBI/ 2005 tentang Transparansi Produk Perbankan dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Oleh karena peraturan tersebut baru berlaku sejak tanggal ditetapkan, maka sebenarnya perlindungan nasabah perbankan relatif baru. Untuk itu PBI dimaksud kemudian ditindaklanjuti dengan surat edaran No 7/25/DPNP/2005 tanggal 18 juli 2005. Dalam edaran ini dinyatakan bahwa perbankan harus melaksanakan sepenuhnya PBI dan edaran tersebut paling lambat 1 Januari 2006.

Setelah adanya peraturan No 7/6/PBI/2005 dan surat edaran No 7/25/DPNP/2005, BI juga telah mengeluarkan PBI No 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan nasabah dan PBI No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi perbankan tanggal 30 Januari 2006. Dengan keluarnya sejumlah PBI dan edaran dimaksud diharapkan perlindungan nasabah perbankan akan dilakukan dengan lebih baik.

Sebelum adanya perlindungan hukum yang diatur dalam PBI tersebut, Di Indonesia perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen/nasabah nampak jelas pada tahun 1998 dilanjutkan dengan disahkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan harapan-harapan besar bagi konsumen, hal ini dikarenakan seorang konsumen akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala kepentingan-kepentingan dalam dunia usaha tidak terkecuali terhadap nasabah bank syariah, selain itu adanya undang-undang perlindungan konsumen akan semakin memudahkan pemerintah dan berbagai lembaga terkait untuk melakukan penataan,

pembinaan, serta pendidikan kepada konsumen akan dapat memaksimalkan perannya dalam dunia perdagangan, bisnis, perbankan dan lain sebagainya. Sebagai konsekuensi terhadap undang-undang adalah adanya sanksi bagi pelanggarnya, dengan demikian upaya untuk lebih menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapatkan perlindungan benar-benar terwujud (Syazali dan Heni Sri Imaniyati. 2000:12)

Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut paling tidak akan semakin membuka peluang usaha lebih kondusif dan nyaman karena akan senantiasa mendapatkan sebuah jaminan perlindungan yang maksimal. Dalam dunia perekonomian peran konsumen sebagai salah satu penggerak roda ekonomi masyarakat, maupun negara sangatlah besar sekali, tanpa dana konsumen maka ekonomi suatu bangsa tidak akan dapat berjalan bahkan perekonomian global pun akan mengalami stagnan.

Begitu besar peran dari seorang konsumen/nasabah seringkali tidak diimbangi dengan perlakuan yang adil dari pihak-pihak tertentu, terutama para produsen nakal yang hanya mengandalkan modal besar, tanpa berpegang pada prinsip etika bisnis, kurang sadar akan pentingnya suatu perlindungan terhadap hak-hak konsumen seringkali menimbulkan praktek transaksi yang hanya menguntungkan satu pihak saja yaitu penjual, oleh sebab itu, kemudian muncul wacana untuk lebih menghargai eksistensi seorang konsumen dalam sebuah pasar besar menyangkut ekonomi dengan memunculkan sebuah undang-undang perlindungan konsumen.

C. Program-Program Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank

Penerbitan PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang menjadi bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan” sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan

dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang turut mempengaruhi perkembangan perbankan nasional ke depan.

Beberapa hal yang berkaitan dengan implementasi perlindungan nasabah bank dapat diidentifikasi sebagai berikut (Muliaman D Hadad , 2006:5-6):

1. Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. PBI ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Pada bagian lainnya, PBI tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI tersebut memiliki dua tujuan, yaitu untuk melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek *good governance* pada bank. Dari sisi perlindungan dan pemberdayaan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk sehingga nasabah akan memiliki bekal yang cukup untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Agar informasi yang diterima oleh nasabah tidak simpang siur dan terdapat kejelasan mengenai karakteristik produk bank yang sebenarnya, maka pemberian informasi tersebut diarahkan untuk memenuhi kriteria tertentu dan terstandarisasi. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang secara spesifik dapat mengarahkan pemberian informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan nyaman nasabah dalam berhubungan dengan bank karena untuk dapat memberikan data pribadi nasabah kepada

pihak lain untuk tujuan komersial bank harus terlebih dahulu meminta ijin kepada nasabah yang bersangkutan (kecuali ditetapkan lain oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku).

Pada sisi lain, penerapan PBI No. 7/6/PBI/2005 secara konsisten dan efektif juga akan membawa manfaat pada bank berupa peningkatan *good governance* karena mekanisme dan tatacara penggunaan produk, termasuk hak dan kewajiban nasabah dan bank, wajib diungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank juga akan memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak pribadi nasabah terlindungi dengan baik.

2. Penyelesaian Pengaduan Oleh Nasabah

Pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga

akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. Dari sisi bank, keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain (Muliaman D Hadad, 2006:7) :

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkannya kepada masyarakat;
2. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah;
3. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; dan
4. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

3. Mediasi Perbankan

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak akan selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat merugikan hak-hak nasabah.

Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro kecil (UMK) mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan UMK perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan reputasi bank dapat tetap terjaga.

Pada PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini perlu dimaklumi karena Bank Indonesia berkewajiban dan berkepentingan untuk membentuk “*image*” yang baik mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan, sebelum lembaga mediasi tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang independen pada tahun 2008.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia pada intinya mencakup hal-hal sebagai berikut (Muliaman D Hadad, 2006:10):

1. Nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia.
2. Proses mediasi yang dilakukan Bank Indonesia hanya sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

3. Proses mediasi dapat dilaksanakan apabila kasus yang diajukan memenuhi persyaratan.
4. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilaksanakan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank.
5. Akta Kesepakatan dapat memuat kesepakatan menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atas kasus yang disengketakan.

4. Edukasi Masyarakat

Untuk lebih mengefektifkan program-program perlindungan nasabah diatas, diperlukan suatu upaya yang sifatnya berkelanjutan melalui pelaksanaan edukasi masyarakat mengenai hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank, selain hal penting lainnya seperti pengenalan produk keuangan dan perbankan.

Edukasi masyarakat yang dilakukan Bank Indonesia pada dasarnya akan diarahkan untuk memberdayakan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan keuangan (*financial literacy*) untuk mendukung terwujudnya masyarakat yang kritis dan mampu merencanakan keuangannya secara bijaksana. Dalam hal ini, edukasi masyarakat diharapkan tidak hanya memberikan peningkatan pemahaman mengenai produk keuangan dan perbankan namun juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada peningkatan taraf hidup masyarakat melalui perencanaan keuangan yang tepat.

Mengingat faktor keragaman yang ada di masyarakat, maka pelaksanaan edukasi tidak dapat dilakukan hanya dengan mendasarkan pada asumsi-asumsi semata tetapi diperlukan perencanaan yang matang berdasarkan data dan fakta agar program-program edukasi dapat memenuhi kebutuhan kelompok-kelompok masyarakat yang beragam tersebut. Oleh karena itu, perolehan informasi dan analisis yang komprehensif mengenai kebutuhan dan strategi edukasi masyarakat pada setiap kelompok masyarakat sangat diperlukan agar edukasi masyarakat dapat terlaksana secara efisien dan efektif.

Bank Indonesia telah melakukan *survey* untuk melakukan pemetaan kebutuhan edukasi berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, faktor geografis, dan faktor

domisili (desa & kota). Hasil pemetaan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penetapan strategi dan implementasi edukasi jangka pendek, menengah dan panjang, serta dimanfaatkan pula untuk sebagai dasari pembentukan kerangka kerja Forum Edukasi Masyarakat yang diharapkan dapat dibentuk dalam beberapa waktu kedepan. Forum Edukasi Masyarakat yang keanggotaannya direncanakan dapat merangkul berbagai lembaga dan instansi pemerintah diharapkan dapat menjadi forum koordinasi pelaksanaan edukasi sekaligus penggerak implementasi strategi edukasi di masing-masing bidang yang menjadi kewenangannya.

D. Penutup

Dari uraian-uraian dan pembahasan tersebut di atas penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum bagi nasabah bank adalah hal yang sangat urgen untuk kepentingan-kepentingan bagi nasabahnya, dalam rangka menciptakan kenyamanan dan kedamaian. Hal tersebut untuk meningkatkan posisi tawar nasabah, karena secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah dalam Undang-Undang Perbankan, sebageian besar Pasal-Pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah baik ditinjau dari kontraktual dengan bank.
2. Secara normatife perlindungan hukum terhadap nasabah bank terdapat dalam dua produk peraturan, yakni Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang telah menetapkan upaya perlindungan hukum bagi nasabah sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API) sejak januari 2004. Disamping dalam PBI tersebut dengan disyahrkannya UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan kepada nasabah bank, karena kedudukan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah bank) adalah sederajat/ seimbang, dengan menjadikan nasabah bank sebagai bagian yang harus mendapatkan perlindungan hukum

E. BAHAN BACAAN

Azhari,TT. Perlindungan Hukum bagi nasabah Perbankan Syariah, *makalah* .

Jamal Wiwoho, 2011, *Hukum Perbankan*, Sebelas Maret Universiti Press, Surakarta

-----, 2009, Peran lembaga Keuangan Bank dan Bukan bank dalam lalu Lintas pembayaran, *Penelitian*, Fak hukum UNS, Surakarta

Jhon Tafh Ritonga dll., TT, *Makalah*, Perlindungan nasabah Perbankan di Sumatera Utara

Jusuf Anwar . Aspek-aspek Hukum Keuangan dan Perbankan, suatu tinjauan praktis, *Makalah*. Lokakarya Peembangunan Hukum Nasional ke VIII, Departemen Hukum dan Ham. Badan Pembinaan Hukum Nasional, Denpasar, 14-18 Juli 2003

Muliaman D. Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, *Makalah*. Dalam perlindungan Konsumen Nasional, 16 Juni 2006

Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gransindo

Syafi'i Antonio dan Karnen Perwataatmadja. 1992, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Jakarta : Dana Bhakti Wakaf.

Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.

Tarek Al- Diwany, 2005: *The Problem with Interes*, Jakarta : Akbar Media Aksara.

Undang-undang nomor 21 tahun 2008 Tentang Bank Syariah

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan