



## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERBANKAN

**Joni Saputra**

Magister Ilmu Hukum

Universitas Islam Indragiri

[joni.s4putra@gmail.com](mailto:joni.s4putra@gmail.com)

### Abstrak

Artikel ini membahas tentang perlindungan konsumen dalam perbankan. Semakin berkembangnya zaman dan semakin banyaknya Pelaku Usaha Jasa Keuangan maka perlu ditingkatkannya perlindungan terhadap konsumen yang bekerjasama dengan perbankan tersebut. Diantara perlindungan konsumen di Indonesia dalam hal perbankan adalah Undang-Undang perlindungan konsumen yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Lalu dalam peraturan perbankan itu sendiri juga memiliki perlindungan konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020. Selanjutnya dari Otoritas Jasa Keuangan juga terdapat peraturan yang melindungi konsumen yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023.

### Abstract

This article discusses consumer protection in banking. As the times evolve and the number of financial service providers increases, it is necessary to improve protection for consumers who collaborate with these banks. Among the consumer protection provisions in Indonesia, specifically in banking, is the Consumer Protection Law, stipulated in Law Number 8 of 1999. Furthermore, banking regulations also include consumer protection, stipulated in Bank Indonesia Regulation Number 22/20/PBI/2020. Furthermore, the Financial Services Authority (OJK) also has regulations that protect consumers, stipulated in Financial Services Authority Regulation of the Republic of Indonesia Number 22 of 2023.

### Kata Kunci:

Perbankan  
Perlindungan  
Konsumen

### Keywords:

Banking  
Customer  
Protection



Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (financial intermediary institution) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (standard contract)

Perlindungan bagi nasabah/konsumen dalam peraturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, sehingga dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait. Perlindungan hukum seyogyanya menjadi upaya untuk menciptakan rasa aman dan terlindungi bagi para nasabah. Kunci pokok dalam perlindungan hukum bagi nasabah bahwa antara nasabah dengan lembaga keuangan sangat erat hubungannya, 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.<sup>1</sup>

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: Pertama, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (walk in customer), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas letter of credit (L/C).<sup>2</sup>

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian

---

<sup>1</sup> Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 36

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h. 32-33.



menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha.

Perlindungan terhadap konsumen pada umumnya dan perlindungan nasabah bank pada khususnya, merupakan topik yang menarik karena pada kenyataannya, konsumen atau nasabah bank seringkali menjadi pihak yang dirugikan. Banyaknya bank di Indonesia baik dalam sistem konvensional maupun syariah tidak menjamin semuanya menjalankan usaha perbankan secara sehat. Adanya kemungkinan lahirnya masalah yang merugikan nasabah merupakan keniscayaan yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Apalagi jika melihat posisi nasabah sebagai pihak yang cenderung lemah dibandingkan pihak bank.

Membanjirnya produk-produk bisnis perbankan belakangan ini selayaknya harus diimbangi juga dengan edukasi kepada masyarakat (konsumen) agar mereka dapat menjadi konsumen yang cerdas yang mampu memilah dan memilih berbagai produk-produk yang ada di pasaran, sejauh mana manfaat dan implikasinya serta langkah apa yang harus ditempuh bila berselisih maupun dirugikan produsen.

Kenyataan di lapangan, 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 itikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.<sup>3</sup>

Lemahnya posisi nasabah selaku konsumen disebabkan antara lain oleh kurangnya pemahaman hukum yang dimiliki oleh mereka, perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman, dan peraturan-peraturan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan hukum bagi nasabah

---

<sup>3</sup> Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm.28



dalam dunia perbankan sebagai bagian dari penegakan hukum. Shidarta menyatakan bahwa salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Sejumlah pelanggaran-pelanggaran yang berakibat pada kerugian nasabah semakin beragam antara lain, penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM, internet banking, sampai penipuan yang terkoordinasi.<sup>5</sup>

## Pembahasan

Diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar Konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.<sup>6</sup> UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.<sup>7</sup>

Pengaturan melalui UUPK yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencatuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>8</sup>

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya Lembaga Penjamin

---

<sup>4</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm. 16.

<sup>5</sup> Anika Faisal, *Penghimpunan dan Penyaluran Dana*. Makalah disampaikan pada Semiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di bidang perbankan Jatim, 5 -7 Mei 2004. Malang, 2004.

<sup>6</sup> Az. Nasution, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", *Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003)*, MaPPI-FH UI dan Kemitraan, 2003.

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 17.

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999



Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya.<sup>9</sup> Di tingkat teknis, payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Membicarakan perlindungan hukum terhadap nasabah, kita tidak dapat memisahkan diri dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Karena pada dasarnya UU inilah yang dijadikan dasar bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu tentu merupakan suatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal memang telah ada political will dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.<sup>10</sup>

Di Indonesia, perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen/nasabah nampak jelas pada tahun 1998 dilanjutkan pengesahan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang 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 sehingga 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.

---

<sup>9</sup> Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

<sup>10</sup> Hermansyah, 2013, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, hlm. 144 – 145.



Menurut Penjelasan Umum UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, sehingga 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.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (standard contract). Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, di antaranya penentuan harga barang, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi urgen, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Perjanjian kredit/ pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (bargaining position) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (take it or leave it).

Klausula yang demikian ketatnya didasari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit/ pembiayaan. Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur perlu kiranya peraturan tentang perkreditan direalisasikan sehingga dapat dijadikan panduan dalam pemberian kredit. Di sisi lain pengadilan yang merupakan pihak ketiga



dalam mengatasi perselisihan antara bank dengan nasabah debitur dapat menilai apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah sesuai dengan yang disepakati dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.<sup>11</sup>

Keberatan-keberatan terhadap perjanjian standar antara lain adalah karena: (1) Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, (2) Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya, (3) Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat, (4) Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.<sup>12</sup>

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut :<sup>13</sup>

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

---

<sup>11</sup> Johannes Ibrahim, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, (Bandung: PT. Revika Aditama, 2004), h. 47.

<sup>12</sup> H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hal. 38.

<sup>13</sup> Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999



- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
  4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dari ketentuan dalam Pasal 18 dimaksud yang sangat terkait erat dan sering terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut : <sup>14</sup>

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

---

<sup>14</sup> *Ibid.* hal.42



Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir dispute yang berkepanjangan di kemudian hari.

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020**

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa sosial (Law as a tool of social engineering) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

**Pertama**, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.<sup>15</sup>

Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.<sup>16</sup>

**Kedua**, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian

---

<sup>15</sup> Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

<sup>16</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004.



finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran perlu disesuaikan dengan kondisi dan paradigm perlindungan konsumen ke depan sehingga mampu menjawab tantangan inovasi serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan. Oleh karena itu maka dikeluarkanlah peraturan bank Indonesia nomor 22/20/PBI/2020 tentang perlindungan konsumen bank Indonesia.

Prinsip Perlindungan Konsumen Menurut Pasal 7 meliputi:<sup>17</sup>

1. Kesetaraan dan perlakuan yang adil;
2. Keterbukaan dan transparansi;
3. Edukasi dan literasi;
4. Perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
5. Perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
6. Perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
7. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Terkait dalam hal Penyelenggara menggunakan klausula baku, Penyelenggara dilarang membuat klausula baku yang:<sup>18</sup>

1. Menyatakan pengalihan dan/atau pembebasan tanggung jawab Penyelenggara;
2. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan produk dan/atau jasa yang digunakan oleh Konsumen;
3. Memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat produk dan/atau jasa yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek jual beli; dan/atau
4. Menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara

---

<sup>17</sup> Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020

<sup>18</sup> Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020



dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara.

Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen. Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:

1. Teguran tertulis;
2. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
3. Pencabutan izin.

Dalam hal pemerolehan informasi juga sudah dituangkan dalam pasal 15 sebagai berikut :

1. Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada konsumen mengenai :
  - a. fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi; dan
  - b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan etis.
3. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan:
  - a. bahasa Indonesia yang mudah dimengerti; dan
  - b. tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.
4. Penyelenggara menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau jasa Penyelenggara.

### **Perlindungan Konsumen Nasabah Perbankan Ditinjau Dari Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK sebagaimana ditentukan yakni dalam Pasal 4, yakni Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

1. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;



2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dari peraturan diatas, terutama dalam pasal 4 huruf c UU No. 21 tahun 2011 tentang OJK telah jelas bahwa tujuan dibentuknya OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah segala yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meskipun Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK bukan merupakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi perlindungan konsumen tersebut merupakan salah satu tujuan dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, pada Pasal 28 sampai dengan pasal 31 UU No.21 tahun 2011 tentang OJK telah mengatur secara khusus tentang perlindungan konsumen dan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan masalah yang penting dalam UU No.21 tahun 2011 tentang OJK.

Dalam upaya pemberian perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa perbankan, OJK memegang peran yang sangat penting. Peran OJK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen perbankan yakni :

1. Memberikan wewenang pada OJK untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
2. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Memberikan dan/atau mencabut : izin usaha; izin orang perseorangan; efektifnya pernyataan pendaftaran; surat tanda terdaftar; persetujuan; pengesahan; persetujuan atau penetapan pembubaran; serta penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang - undangan di sektor jasa keuangan.
4. Berwenang untuk meminta data dan informasi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen.



Dalam upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan, peran OJK tidak hanya sebatas memfasilitasi perlindungan konsumen yang mana menampung dan menjadi lembaga mediasi, namun OJK juga menjadi lembaga yang berpihak kepada konsumen dan masyarakat dalam bentuk pembelaan hukum. Bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh OJK berupa perlindungan dalam upaya pencegahan terjadinya pelanggaran dan pemulihan hak-hak konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.<sup>19</sup>

Seiring berkembangnya peraturan otoritas jasa keuangan, perlindungan konsumen juga semakin lebih diperhatikan. Salah satunya pada pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 22 Tahun 2023 :<sup>20</sup>

1. PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
2. Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
  - a. edukasi yang memadai;
  - b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
  - c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
  - d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
  - e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien; penegakan kepatuhan; dan
  - f. persaingan yang sehat.
3. PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus; denda administratif;
  - e. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - f. pencabutan izin usaha.

---

<sup>19</sup> Palilati.RM (2016) *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Bidding Consumer Legal Protection By The Authority Of Financial Services)*. Jurnal IuS, Vol .IV Nomor.3

<sup>20</sup> Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023



4. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a. (5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal di atas diperkuat dengan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang tertera pada pasal 4 sebagai berikut :

1. PUJK wajib beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
2. PUJK wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
3. PUJK wajib memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
4. PUJK dilarang melakukan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis terhadap calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam melaksanakan kegiatan usaha.
5. PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa :
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.



6. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
7. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
8. Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
9. PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

## Kesimpulan

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (financial intermediary institution) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan.

Perlindungan konsumen dalam kegiatan perbankan di Indonesia di atur dalam beberapa lembaga perlindungan. Dari segi undang-undang perlindungan konsumen di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Lalu dalam peraturan perbankan itu sendiri perlindungan konsumen juga diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020. Selanjutnya dari Otoritas Jasa Keuangan juga terdapat peraturan yang melindungi konsumen yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023.

Semoga dengan banyaknya peraturan yang melindungi konsumen, diharapkan konsumen dapat merasa aman dalam bertransaksi dan bekerjasama dengan perbankan.



## DAFTAR PUSTAKA

Anika Faisal.2004. *Penghimpunan dan Penyaluran Dana*. Makalah disampaikan pada Semiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di bidang perbankan Jatim, 5 -7 Mei 2004. Malang.

Az. Nasution. 2003. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", Artikel pada *Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003)*, MaPPI-FH UI dan Kemitraan.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.

H. Budi Untung. 2005. *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

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

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

Johannes Ibrahim.2004. *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*. Bandung: PT. Revika Aditama

Palilati.RM. 2016. *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (Bidding Consumer Legal Protection By The Authority Of Financial Services)*. Jurnal IuS, Vol .IV Nomor.3

Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang *Mediasi Perbankan*

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004.

Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020



Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/Pbi/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Silalahi,R, dan Purba.O. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi , Volume 6 Nomor 1.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.

Yusuf Shofie.2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

