

OPTIMALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBANKAN BEDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999

Hanafi Dwi Laksono, Ilham Hendra Prabowo, Aditya Sulisty Budhi

Prodi Hukum, Fakultas Hukum Dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta

Jl.Pinang Raya No.47, Jati, Cemani, Grogol, Sukoharjo, 57552

(0271) 7470050

E-mail : hanafidl2018@gmail.com

Abstrak

Perbankan merupakan lembaga sektor perbankan (Perbankan) memiliki peranan yang cukup penting dalam tahap pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bidang perbankan berupa penarikan dana secara live (Langsung) dari masyarakat yang diambil dalam bentuk simpanan atau deposito dan mengembalikan kepada konsumen (nasabah) berupa kredit atau pembiayaan membuatnya lekat akan pengaturan baik melalui peraturan perlindungan konsumen menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (nasabah) Permasalahan yang diambil dan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana mengatasi problematika perlindungan konsumen Perbankan berdasarkan UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ? Bagaimana optimalisasi perlindungan konsumen berdasarkan UU no.8 tahun 1999 ? Menggunakan metode Historis dengan cara merekonstruksi kejadian dimasa lampau dengan melihat sejarah atau history yang sudah terjadi pada kejadian tersebut .Menggunakan metode Kausal Komparatif dengan tujuan untuk mengetahui kemungkinan sebab dan akibat dari kejadian tersebut.

Kata Kunci :Optimalisasi, Nasabah, Perbankan, Undang-Undang

Abstract

Banking is a banking sector institution (Banking) which has a fairly important role in the national development stage. The main business activity in the banking sector is in the form of withdrawing funds live (directly) from the public which is taken in the form of deposits or deposits and returning them to consumers (customers) in the form of credit or financing. consumers (customers) The problems that are taken and discussed in this research are as follows: How to overcome the problems of consumer protection in Banking based on Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection? How to optimize consumer protection based on Law no. 8 of 1999? Using the Historical method by reconstructing events in the past by looking at the history or history that has occurred in the incident. Using the Comparative Causal method with the aim of knowing the possible causes and effects of the incident.

Keywords : Optimization, Customer, Banking, Law

1.1 Latar Belakang

Demi terwujudkannya industri dalam sektor jasa keuangan atau perbankan di Negara Indonesia agar menjadi industri keuangan yang lebih baik lagi, maka diperlukan adanya lembaga atau badan yang berperan untuk melakukan penyidikan, pengawasan, dan juga pemantauan. Menurut Pasal 34 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia atau biasa disebut juga sebagai BI, pemerintah Indonesia diberikan tugas agar membuat badan/lembaga pengawas atau pemantau untuk sektor jasa keuangan yang independen, paling lambat pada tahun 2010. Lembaga atau badan yang dimaksud yaitu Badan Otoritas Jasa Keuangan (atau disebut OJK). Dijelaskan pada Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, OJK bersifat independen dalam menjalankan tugas dan posisinya yang berada diluar pemerintah dan memberikan laporan terhadap Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).

- a) Fungsi penting dari OJK ialah “Fungsi perlindungan dan edukasi kepada konsumen yang menjadi hal penting didalam usaha sektor perbankan dan keuangan. Edukasi bersifat antisipasi dalam penyalahgunaan keuangan negara diperlukan sebagai tahap pertama/awal dalam memberikan pemahaman kepada para masyarakat dan konsumen (nasabah)
- b) Didalam pelaksanaan tanggungjawab yang dimiliki OJK, OJK berkerjasama dengan Bank Indonesia dalam pembuatan peraturan dan pengawasan di bidang perbankan, salah satu yang menjadi tugas OJK yaitu mengenai produk perbankan yang telah dimuat dalam Pasal 39 huruf d UU OJK. Tugas Otoritas Jasa Keuangan lebih mengarah kepada pengaturan dan pengawasan individual dibidang perbankan atau lembaga keuangan, kejahatan bank, kepengurusan perlindungan konsumen dan kualitas sumberdaya manusia, sedangkan Tugas Bank Indonesia akan lebih merujuk sebagai regulator pada bidang moneter negara (Ida, Putu ; Sarjana, Made)



Sektor Keuangan Jadi Target Utama Kejahatan Siber/Cyber, Begini Modusnya

Sumber : <https://katadata.co.id/agustiyanti/finansial/605b0ff7b6fef/sektor-keuangan-jadi-target-utama-kejahatan-siber-begini-modusnya>

Seperti pada grafik diatas, bisa disimpulkan bahwa kasus kejahatan siber/cyber yang terjadi pada sektor perbankan cukup merugikan bagi para nasabah yang berlangganan

dengan suatu perusahaan atau jasa perbankan yang tersedia di Indonesia. Dengan tingkat kejahatan dari tahun 2019-2020 yang semakin naik setiap tahunnya, maka dapat disimpulkan bahwa kejahatan yang terjadi di sektor perbankan menjadi ancaman yang cukup serius dan harus diatasi oleh pihak yang bersangkutan agar memberikan kenyamanan bagi para nasabah. Untuk mengatasi kasus di atas badan pemeriksa keuangan (BPK) dan juga otoritas jasa keuangan (OJK) selaku pengawas dan pelindung bagi para konsumen (nasabah) harus segera ditangani dengan serius. Karena perlindungan konsumen (nasabah) akan memberikan kenyamanan agar bisa menekan kasus kejahatan di atas. Utamanya para pelaku kejahatan di bidang perbankan ini akan mengincar para nasabah atau korban dengan cara membobol data dari pihak perbankan/dengan menipu para korban.

1.2 Metodologi

- a) Menggunakan metode Historis dengan cara merekonstruksi kejadian dimasa lampau dengan melihat sejarah atau history yang sudah terjadi pada kejadian tersebut
- b) Menggunakan metode Kausal Komparatif dengan tujuan untuk mengetahui kemungkinan sebab dan akibat dari kejadian tersebut

1.3 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana mengatasi problematika perlindungan konsumen Perbankan berdasarkan UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
- b) Bagaimana optimalisasi perlindungan konsumen berdasarkan UU no.8 tahun 1999 ?

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Manfaat Teoritis

Makalah ini di harapkan dapat memberikan memberi sumbangan terhadap kajian teoritis ilmiah yang mendalam tentang pengoptimalisasiaan UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen melalui upaya tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan keamanan bagi konsumen (nasabah). selain itu penelitian ini di harapkan sebagai sarana edukasi kepada masyarakat dan juga rekan mahasiswa maupun pelaku usaha di sektor perbankan agar mendapatkan perlindungan dan hak sebagai nasabah dalam sektor perbankan. Serta pengaplikasian ilmu yang diperoleh dan menambah wawasan dan kemampuan berpikir melalui penelitian yang sebenarnya.

- b) Manfaat Praktis

Secara praktis, kajian makalah ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan maupun saran serta sumbangan pemikiran bagi para pelaku usaha, konsumen, dan juga kepada seluruh pemangku kepentingan dalam upaya mencegah pelanggaran hak konsumen (nasabah) dalam sektor perbankan

2.1 PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBANKAN BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999

A. Historis Penyebab dan Prinsip Perlindungan Konsumen

Keterbatasan pengetahuan konsumen memang tidak jarang membuat masyarakat dirugikan dari penempatan dana atau pemanfaatan layanan di lembaga jasa keuangan. dengan demikian, bukan berarti produsen bisa seandainya merayu para calon konsumen dengan bunga rendah dan bisa membuat hubungan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha menjadi masalah persengketaan.

Perlindungan hukum bagi konsumen atau bisa disebut juga nasabah dalam sektor perbankan adalah suatu hal yang cukup penting dalam menjaga rasa kepercayaan antara debitur dengan konsumen, sehingga diperlukan pembentukan UU perlindungan hukum untuk para konsumen/nasabah yang dapat menjadi landasan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian, untuk memudahkan bagi para pelaku usaha di bidang perbankan dan konsumen mengetahui hak maupun kewajibannya, maka dengan adanya berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia di harapkan bisa

menjadi payung hukum yang berfungsi melindungi konsumen dari segala tindak ancaman yang akan merugikan para konsumen nantinya. (Indrasanta, 2016)

Dan para konsumen harus benar-benar dijamin perlindungannya, baik oleh negara maupun badan pelaku usaha, pemenuhan hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian yang di derita atau ditanggung oleh konsumen dari berbagai sisi. Dalam Pasal 2 undang undang perlindungan konsumen, menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang berlandaskan empat (4) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a) Prinsip Manfaat, dimaksudkan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha perbankan.
- b) Prinsip Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c) Prinsip Keseimbangan, dimaksud untuk memberikan balance antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dibawah naungan pemerintah
- d) Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberi jaminan keamanan atas keamanan dan keselamatan Hak kepada konsumen. (Apriani, n.d.)

B. Permasalahan Yang Mengancam Konsumen Perbankan

Ada beberapa tindakan atau perbuatan kejahatan perbankan yang membuat para nasabah atau konsumen sektor perbankan merasa dirinya dirugikan atau terancam karena perbuatan tersebut, beberapa motif atau modus para pelaku kejahatan tersebut antara lain :

1. Skimming
Skimming ini sendiri memiliki pengertian sebagai suatu tindakan pencurian data para nasabah perbankan dengan alat perekam sebagai medianya, tindakan kejahatan ini biasa terjadi pada mesin ATM dan juga EDC
2. Phising
Memiliki pengertian sebagai suatu tindakan pencurian informasi nasabah dengan cara mencari atau meretas ID dan Sandi, bahkan tidak jarang para pelaku kejahatan phising membobol kartu kredit para nasabah perbankan
- c) Malware
Dimana para pelaku memasukan data yang berupa virus ke dalam jaringan para nasabah dengan cara pelaku membobol gudang data dari pihak penyedia layanan perbankan, pada umumnya tindakan ini jarang sekali ditemukan pelakunya karena pelaku kejahatan hanya perlu menggunakan laptop/komputer sebagai medianya tanpa perlu adanya kontak fisik.

C. Kendala Penerapan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Implementasi atau penerapan undang undang sendiri pada nyatanya memiliki kendala yang mempersulit untuk melakukan penerapan undang undang tersebut, pada umumnya suatu undang undang dibuat untuk mengatur atau melindungi masyarakat atau warga dari tindakan yang dapat menyebabkan kerugian. Salah satunya Penerapan dari UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana terkadang para korban menjadi kesulitan untuk mendapatkan perlindungan atas hak haknya sebagai konsumen atau nasabah karena berbagai masalah atau kendala dari penerapan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Kendala yang sering terjadi dalam penerapan undang undang tersebut antara lain :

- a) Hambatan Pihak Luar
Yang menjadikan hambatan dari luar itu sendiri ialah kurangnya pemahaman para konsumen atau nasabah dan para pelaku usaha perbankan tentang UU Perlindungan Konsumen yang pada dasarnya pemahaman tentang undang undang tersebut sangatlah penting bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam sektor perbankan.

- b) Hambatan Pihak Dalam
Penyebab dari hambatan pihak dalam ini adalah dari pihak yang berwenang dalam proses penyelesaian sengketa konsumen atau biasa disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mana hambatan ini bisa saja terjadi karena permasalahan dari sumberdaya manusia maupun sarana dan prasarana nya yang menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang undang undang perlindungan konsumen dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPSK kepada masyarakat.
- c) Kurangnya pengetahuan masyarakat/konsumen dan pelaku usaha di bidang perbankan tentang undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen (Pangaribawa, 2007)

2.2 OPTIMALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PERBANKAN BERDASAR UU NO.8 TAHUN 1999

Kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha di sektor perbankan mengenai UU Perlindungan Konsumen yang seharusnya menjadi pemahaman umum bagi para konsumen dan pelaku usaha, dan juga pada data grafik di atas dapat dilihat bahwa kasus siber/cyber crime yang merupakan ancaman bagi para nasabah dan pelaku usaha yang dapat menyebabkan kerugian dan mengurangi kenyamanan bagi para nasabah terus mengalami meningkat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Maka dengan alasan tersebut diperlukan pengoptimalan dalam penerapan atau implementasi UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, langkah langkah pengoptimalan yang dapat dilakukan antara lain :

- a) Melakukan sosialisasi pentingnya pemahaman UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- b) Melakukan perbaikan infrastruktur dari badan OJK dan BPSK
- c) Pengembangan dan juga penguatan regulasi tentang kebijakan perlindungan konsumen pada sektor jasa perbankan
- d) Melakukan pengawasan market product
- e) Melakukan edukasi dan komunikasi kepada masyarakat
- f) Mengoptimalkan kinerja dari BPSK dan Badan OJK
- g) Meningkatkan pengimplementasian dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- h) Melakukan pembaruan sistem secara guna mengurangi tingkat kejahatan siber/cyber pada sektor perbankan (OJK, 2017)

3.1 KESIMPULAN

Tingkat kejahatan siber/cyber seperti Skimming, Phising dan Malware yang menyerang sektor perbankan pada tahun 2019-2020 mengalami peningkatan setiap bulannya, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usaha perlindungan kepada konsumen/nasabah yang dilakukan oleh para pelaku usaha di bidang perbankan dan pengimplementasian UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen masih belum optimal. Faktor yang merupakan penghalang bagi usaha penerapan UU tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

- 1) Hambatan yang terjadi dari pihak dalam
- 2) Hambatan yang terjadi dari pihak luar
- 3) Kurangnya pengetahuan masyarakat/konsumen dan pelaku usaha di bidang perbankan tentang undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen (Pangaribawa, 2007)

Dengan berbagai macam hambatan dan kejahatan yang terjadi pada industri di bidan/ sektor perbankan maka diperlukan adanya pengoptimalisasian dan juga sosialisasi tentang pentingnyaantisipasi kejahatan di bidang perbankan dan undang-undang tentang

perlindungan konsumen. Langkah pengoptimalisasian undang-undang perlindungan konsumen yang dapat di lakukan oleh pihak yang berwenang antara lain :

- 1) Melakukan sosialisasi pentingnya pemahaman UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- 2) Melakukan perbaikan infrastruktur dari badan OJK dan BPSK
- 3) Pengembangan dan juga penguatan regulasi tentang kebijakan perlindungan konsumen pada sektor jasa perbankan
- 4) Melakukan pengawasan market product
- 5) Melakukan edukasi dan komunikasi kepada masyarakat
- 6) Mengoptimalkan kinerja dari BPSK dan Badan OJK
- 7) Meningkatkan pengimplementasian dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 8) Melakukan pembaruan sistem secara guna mengurangi tingkat kejahatan siber/cyber pada sektor perbankan (OJK, 2017)

3.2 SARAN

Mungkin kajian yang kami lakukan ini kurang mendalam, dikarenakan waktu yang terbatas dan juga keadaan yang kurang memungkinkan karena pandemi corona yang sedang mewabah, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai optimalisasi dari undang-undang perlindungan konsumen yang ada di indonesia yang mana undang-undang dan langkah perlindungan dari pihak pelaku usaha di bidang perbankan belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, R. (n.d.). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN DI INDONESIA.
- Indrasanta, R. T. A. B. (2016). Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Klausula Baku Di Lingkungan Perbankan. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 4(2), 60. <https://doi.org/10.33884/jck.v4i2.934>
- Jasa, O., & Republik, K. (2017). *STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN*.
- Pangaribawa, M. (2007). *KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA SEMARANG*.
- LABEL. et al. (2013). Perlindungan Konsumen Terhadap Penjualan
- KataData., 2021 Sektor Keuangan Jadi Target Utama Kejahatan Siber/Cyber,Begini Modusnya , Akses online 05 Januari 2022, URL : <https://katadata.co.id/agustiyanti/finansial/605b0ff7b6fef/sektor-keuangan-jadi-target-utama-kejahatan-siber-begini-modusnya>