

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan

Nura Damayanti Ariningsih, Zanuar Bayu Pamungkas, Tri Indah Lestari
Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta
Jalan Pinang Raya No.47, Jati, Cemani, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah
Kode Pos 57552
Telp. (0271) 7470050
E-mail nuradamayanti64@gmail.com

Abstrak

Perbankan merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Selain itu, perbankan juga memegang peranan sebagai sumber dana dan pembiayaan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa perbankan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang undangan. Data yang dibutuhkan dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan dan dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen bagi pengguna jasa perbankan merupakan bentuk kepastian yang diberikan pihak bank kepada konsumen perbankan, sebagaimana berkaitan dengan Pasal 18 UU No.08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan yang diberikan oleh OJK ialah dengan adanya peraturan peraturannya yang dikeluarkan oleh OJK sebagai pedoman dalam perlindungan konsumen guna melaksanakan tujuan dibentuknya UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Kata kunci: OJK, Perbankan, Perlindungan Konsumen

Abstrak

Banking is a sector that has an important role in the economy of a country. In addition, banks also play a role as a source of funds and financing to meet consumer needs. This study aims to determine the forms of legal protection for consumers who use banking services provided by the Financial Services Authority (FSA) and legal protection for consumers of banking services based on Law No. 08 year 1999 concerning Consumer Protection. This study uses a normative juridical research method with a statutory approach. The required data was collected through a literature study and it was analyzed using qualitative data analysis. The results of the study show that legal protection for consumers for users of banking services is a form of certainty provided by banks to banking consumers, related to Article 18 of Law No. 08 year 1999 concerning Consumer Protection. Meanwhile, legal protection for consumers of banking services provided by the FAS is the existence of regulations issued by the FAS as guidelines for consumer protection in order to carry out the objectives of establishing Law No. 21 year 2011 concerning the Financial Services Authority.

Keywords: FSA, Banking, Consumer Protection

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pada triwulan II-2022 menerima 3.197 pengaduan. Dari banyaknya pengaduan tersebut didominasi pada sektor perbankan dengan jumlah pengaduan sebanyak 1.591 atau sebanyak 49,77% dari total pengaduan pada triwulan II-2022. Angka tersebut lebih rendah jika dibandingkan pada triwulan I-2022, pada sektor perbankan yaitu sebesar 1.655 atau sekitar 50,38%.



Gambar 1. Laporan Pengaduan Triwulan I



Gambar 2. Laporan Pengaduan Triwulan II

Permasalahan yang diadukan oleh konsumen pastilah menimbulkan suatu kerugian baik dirasa secara langsung maupun secara tidak langsung oleh konsumen. Permasalahan yang berakibat kerugian pada konsumen jasa perbankan sangatlah beragam, salah satu contohnya ialah penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan, penyampaian laporan palsu, pencurian data pribadi, dan lain sebagainya. banyaknya ancaman permasalahan yang dapat menimbulkan suatu kerugian bagi konsumen maka perlu adanya suatu perlindungan bagi konsumen. Pada saat sekarang ini perlindungan konsumen jasa perbankan merupakan hal yang sangat penting, sehingga dengan adanya payaung hukum yang jelas dapat menciptakan kenyamanan bagi konsumen pengguna jasa perbankan.

Perbankan merupakan sektor penting dalam suatu perekonomian bangsa. Dalam hal ini, perbankan berperan penting dalam menjalankan roda perekonomian negara. Perbankan juga merupakan salah satu pilar utama dalam sistem keuangan negara. Di Indonesia sendiri, sekitar 75% sektor keuangan dikuasai oleh perbankan. Sebagai sektor yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, yaitu Lembaga intermediasi keuangan. Dalam menjalankan roda perekonomian bangsa, perbankan memiliki beberapa kegiatan usaha. Kegiatan usaha yang utama ialah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan Kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun pembiayaan. selain itu, bank juga memberikan layanan jasa lainnya seperti transfer, kliring, internet banking, dan lain sebagainya.

Selain berperan dalam menjalankan perekonomian bangsa, perbankan juga menjadi salah satu sumber dana dan pembiayaan, diantaranya dalam bentuk pengkreditan bagi masyarakat, perorangan, ataupun badan usaha, untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya atau untuk meningkatkan produksinya. Kebutuhan konsumtif misalnya adalah untuk membeli rumah masyarakat dapat memanfaatkan pembiayaan dari bank berupa Kredit Perumahan Rakyat (KPR). Sedangkan kegiatan yang bersifat meningkatkan produksinya misalnya ingin mengembangkan usaha, memperluas kegiatan bisnis, dan lain sebagainya.

Konsumen jasa perbankan atau lebih sering dikenal dengan istilah nasabah. Dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur merupakan nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau

yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dalam memberikan perlindungan hukum dan juga untuk mengatasi suatu permasalahan yang dihadapi konsumen pengguna jasa perbankan, perlu adanya suatu kajian peraturan di sektor perbankan mengenai perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikemukakan bahwa dasar hukum perlindungan konsumen adalah segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan. Peraturan-peraturan tersebut dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut sebagai “UUPK”) tersebut, yang telah diundangkan 19 tahun yang lalu yaitu sejak tanggal 20 April 1999. Sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang, UUPK bukan merupakan awal ataupun akhir dari hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Lebih lanjut disebutkan bahwa UUPK merupakan “payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen”. Oleh karena itu setiap peraturan perundang-undangan di setiap sektor yang terkait dengan konsumen, seharusnya membuat peraturan yang memuat ketentuan-ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen, sesuai dengan ketentuan yang ada dalam UUPK termasuk di sektor perbankan.

Dalam membahas perlindungan hukum terhadap nasabah tidak dapat dipisahkan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang inilah yang akan dijadikan sebagai perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Selain UUPK, OJK juga memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah. Sedangkan, Undang Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan bukan tidak membicarakan tentang nasabah di dalamnya, tetapi Undang-undang ini hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Diundangkannya undang-undang perlindungan konsumen dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk jujur dan bertanggungjawab dalam melakukan kegiatannya.

Dari uraian dan penjelasan diatas, dirasa perlu adanya suatu penelitian untuk menjamin kepastian hukum yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. Oleh karena tu, peneliti tertarik untuk meneliti yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul yang telah diambil, Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya ialah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa perbankan ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa perbankan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pendapat diatas, maka tujuan dalam penelitian ini merupakan langkah utama agar dapat menentukan kemana arah serta sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi Konsumen pengguna jasa perbankan ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi Konsumen pengguna jasa perbankan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia, menjadi sumber informasi dan bahan literatur bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang, dan sebagai kontribusi dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perbankan.

2. Manfaat Praktis

1. Dapat mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia, serta dapat memberikan pandangan terhadap pembaca dan penulis mengenai masalah serupa.

2. Untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

3. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan rujukan dalam penelitian dikemudian hari.

2. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian serta membandingkan data dengan standar yang telah ditentukan.

2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini ialah penelitian yuridis Normatif yang mana penelitian dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku ataupun diterapkan pada suatu permasalahan hukum tertentu. Penelitian hukum normatif ini sering disebut dengan penelitian doktrinal, yaitu penelitian dimana objek kajiannya merupakan dokumen peraturan perundang-undangan serta bahan pustaka. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara mempelajari permasalahan yang didengar, dibaca dan dilihat dari segi aturan hukum tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan.

2.2 Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan Perundang-undangan. Pendekatan Perundang-undangan merupakan cara menelaah dan menganalisis semua undang undang dan regulasi yang berhubung dengan permasalahan yang diambil. Dalam penelitian ini, perundang undangan dan regulasi yang diambil ialah perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen secara umum yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan pendekatan perundang-undangan, hasil penelitian akan memuat deskripsi yang diteliti berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan dengan cermat dan mendalam.

2.3 Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan atau dokumen hukum yang mengikat. Bahan hukum mengikat ini dipergunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, jurnal, dan artikel-artikel baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum dan memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Dengan kata lain, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian dan membaca banyak buku atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara studi kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan serta meneliti bahan pustaka yang terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan serta bahan baku sekunder yang berupa buku, jurnal, artikel-artike baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan dan internet yang terkait dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan.

2.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis data kalitatif. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penelitian serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penelitian. Analisis data kualitatif merupakan analisis data yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perhatian pemerintah Indonesia terhadap perlindungan konsumen telah terlihat sejak 1998 yang kemudian berlanjut di tahun 1999 dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Pengesahan UU tersebut, merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk memberikan suatu perlindungan kepada para konsumen. Terbitnya UUPK telah memberikan harapan yang besar bagi konsumen. Hal tersebut dikarenakan, konsumen memiliki landasan hukum serta payung hukum untuk melindungi konsumen dari segala kepentingan dan juga resiko serta ancaman yang dapat merugikan.

Selain itu, hadirnya UUPK juga memudahkan pemerintah dan berbagai lembaga terkait untuk melakukan penataan, pembinaan dan pendidikan kepada konsumen agar dapat memaksimalkan perannya dalam dunia perdagangan, bisnis, perbankan, dan lain sebagainya. keberadaan UUPK juga menjadi landasan yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk menjalankan upaya perlindungan konsumen. Dalam menjalankan upaya perlindungan konsumen LPKSM berperan dalam memberikan pendidikan dan pembinaan konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk menjadikan komsumen sebagai bagian yang patut mendapatkan perlindungan benar benar terwujud.

Lairnya UUPK diharapkan menjadi payung hukum bagi konsumen dan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. UUPK juga sangat berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam kaitannya konsumen pengguna jasa perbankan, perlindungan hukum bagi nasabah menjadi suatu hal yang urgen, karena secara faktual kedudukan para pihak seringkali tidak seimbang.

Nasabah merupakan pengguna pelayanan jasa perbankan, oleh karena itu perlondungan bagi nasabah merupakan suatu tuntutan yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Nasabah merupakan unsur yang sangat penting dalam dunia perbankan, hidup dan mati suatu perbankan bersandarkan pada kepercayaan dari masyarakat atau nasabah. Namuan, dalam praktiknya di lapangan banya pelaku usaha/pihak perbankan yang cenderung mengesampingkan hak hak konsumen dan memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran nasabah tidak menutup kemungkinan dijadikan sebagai lahan oleh pelaku usaha dalam taransaksi yang tidak mempunyai itikad baik, yaitu berprinsip mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan memanfaatkan dengan seefisien mungkin sumber daya yang ada.

Dalam dunia perbankan, UUPK sangat berkaitan dalam perlindungan konsumen bagi nasabah diantaranya berkaitan dengan perjanjian kredit atau pembiayaan bank dan perjanjian pembukaan rekening bank yang mana merupakan perjanjian standar. Dalam UUPK Pasal 18 diatur mengenai klausul baku yang mana melarang pembuatan atau pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dengan beberapa keadaan tertentu.

Perjanjian kredit atau pembiayaan bank serta perjanjian pembukaan rekening bank seharusnya dibuat berdasarkan kepentingan para pihak, namun karena alasan efisiensi, diubahlah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak bank. Sehingga, nasabah tidak memiliki pilihan kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank. Pencantuman klausula baku dalam perjanjian kredit/pembiayaan bank merupakan kemitraan para pihak karena bank selaku kreditur maupun nasabah sebagai debitur semuanya saling membutuhkan dan saling mengembangkan usaha masing masing. Klausula yang demikian ketat didasarkan oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit atau pembiayaan.

Perjanjian kredit atau pembiayaan bank dan perjanjian pembukaan rekening bank yang mana merupakan perjanjian standar, tak jarang menimbulkan beberapa keberatan diantaranya ialah, Isi dan syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, Tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya, Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat, Ada unsur terpaksa dalam menandatangani perjanjian. Alasan diciptakannya perjanjian standar adalah demi efisiensi.

Kondisi kondisi tersebut melatar belakangi substansi undang-undang perlindungan konsumen untuk memberi pengaturan yang jelas mengenai ketentuan pencantuman klausula baku. Pengaturan tersebut diantaranya ialah:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang bertujuan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku dalam 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 telah dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan bahwa pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang telah dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang telah dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak terhadap pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen terhadap peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha selama 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.

Dari ketentuan pasal 18 UUPK sebagaimana yang tersebut diatas, sangatlah berkaitan erat dan sering termuat dan terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank terutama ketentuan pada pasal 18 ayat (1) huruf g, yang mana bank menyatakan tunduknya konsumen terhadap peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Meskipun dalam UUPK telah mengatur mengenai klausula baku, namun dalam prakteknya dilapangan pelanggaran pelanggaran terkait klausula baku sering kali masih terjadi, sehingga akan merugikan kepentingan nasabah.

Sebelum berlakunya UUPK, sering terdapat kalusula baku dalam perjanjian kredit bank dengan mencantumkan syarat sepihak yang mana menyatakan bahwa bank dapat sewaktu waktu diperlukan untuk merubah (menaikkan/menurunkan) suku bunga pinjaman (kredit) yang diterima oleh debitur, tanpa pemberitahuan atau persetujuan debitur terlebih dahulu ada kesempatan bahwa debitur setuju terhadap segala keputusan sepihak yang diambil oleh bank untuk merubah suku bunga kredit, yang telah diterima oleh debitur pada jangka waktu perjanjian kredit berlangsung. Disinilah letaknya kedudukan nasabah debitur menjadi lemah secara yuridis-ekonomis keperntingan hukumnya. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen adalah kepentingan konsumen tidak sebanding dan tidak dihargai. Dalam hal itu, nasabah secara spesifik memiliki;

1. Perlindungan terhadap konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan kemanannya.
2. Promosi perlindungan dari kepentingan sosial ekonomi konsumen.
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan mereka kemampuan melakakuan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen dan memberikannya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepentjngan konsumen.

Dalam pasal 3 UUPK disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan diri dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen yang dalam memilih, menentukan dan menuntut hak- haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan rasa kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga ada sikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk/jasa, kesehatan,kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen.

Hubungan hukum antara nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dan bank sebagai penyedi jasa didasarkan atas suatu perjanjian. Oleh karena itu, sesuatu hal yang wajar apabila kepentingan nasabah memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Selain itu, kerjasama yang baik antara bank dan nasabah, khususnya dalam hal perjanjian standar mengenai kredit/pembiayaan dan juga pembukaan rekening, diharapkan akan lebih mengimplementasikan dan mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah.

Kepastian hukum bagi konsumen pengguna jasa perbankan memiliki fungsi untuk melindungi hak-hak konsumen dengan diperkuat melalui undang-undang khusus, selain itu juga memberikan harapan bagi pelaku usaha dalam hal ini ialah bank untuk tidak bersikap dan bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen dan perangkat hukum lainnya, konsumen mempunyai hak dan posisi yang seimbang dan konsumen juga dapat menggugat dan menuntut jika hak-hak konsumen tidak dipenuhi dan dilanggar oleh pelaku usaha yang mengakibatkan suatu kerugian bagi konsumen.

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Yang Diberikan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

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 :

- a. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
- c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dari peraturan di atas, 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.

Perlindungan konsumen dalam UU No.21 tahun 2011 tentang OJK tidak hanya melindungi konsumen dalam individu saja, namun juga melindungi permodalan dalam pasar modal. Namun, jika dibandingkan dengan UUPK, cakupan konsumen lebih luas, karena meliputi seluruh konsumen pengguna barang dan/atau jasa, sedangkan UU No.21 tahun 2011 tentang OJK, perlindungan konsumen hanya terbatas pada sektor jasa keuangan. Meskipun cakupannya tidak luas, UU No.21 tahun 2011 tentang OJK mencakup perlindungan konsumen yang kompleks dan lengkap dalam sektor jasa keuangan.

Dalam upayanya memberikan perlindungan kepada konsumen, OJK mengeluarkan beberapa ketentuan yang dijadikan pedoman oleh pelaku usaha disektor jasa keuangan diantaranya ialah:

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan,
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan
- c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat,
- d. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan.

Dengan adanya peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh OJK sebagaimana tersebut di atas, telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan.

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 :

- a. 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.
- b. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. 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.
- d. 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.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Sebagaimana termuat dalam UUPK maka pelaku usaha wajib melayani nasabah dan memberikan informasi secara benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Hadirnya UUPK dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa keuangan perbankan ialah pada Pasal 18 di mana mengatur klausula baku yang melarang perbuatan atau pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian dalam beberapa keadaan tertentu. Kepastian hukum bagi konsumen pengguna jasa perbankan memiliki fungsi untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus serta memberikan harapan bagi pelaku usaha dalam hal ini ialah bank untuk tidak bersikap dan bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen.

Dalam melindungi konsumen pengguna jasa perbankan OJK juga memiliki peran yang sangat penting sebagaimana termuat dalam tujuan dibentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK dalam Pasal 4 huruf c yaitu mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. 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.

4.2 Saran

Bagi konsumen yang mengalami kerugian diharapkan untuk selalu waspada dan berhati-hati terhadap pelaku usaha atau pihak perbankan. Oleh karena itu, Pemerintah menciptakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang oleh Pelaku Jasa Keuangan. Selain itu, tentu saja

memerlukan dukungan dari pihak-pihak yang berkepentingan didalamnya dan dengan upaya pengawasan, pemberdayaan dan perlindungan kepada nasabah baik dari pemerintah, OJK, maupun pihak terkait (stakeholders) maka peningkatan kesetaraan hubungan nasabah dengan bank akan mudah diwujudkan.

Sedangkan, bagi pihak perbankan hendaknya mampu bekerjasama dengan Lembaga konsumen atau badan lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah sehingga secara bersama-sama dapat merumuskan klausula yang memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran atas klausa-klausa yang bersangkutan. Selain itu, penyedia layanan jasa perbankan harus memperbaiki dan meningkatkan layanan perbankan kepada konsumen guna menghindari adanya kerugian bagi konsumen jasa perbankan.

Daftar Pustaka

- Apriani.R (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum Vol. 2 No.2
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20211022105436-17-285754/aduan-konsumen-selama-pandemi-naik-layanan-bank-terbanyak> diakses pada Maret 2022 diakses pada 12 Maret 2022 pukul 23.15.
<https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Documents/OJK%20-%20Laporan%20Triwulan%20II%202022.pdf> diakses pada 30 November 2022 pukul 15.30.
<https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Documents/Laporan%20Triwulanan%20I%20-%202022.pdf> diakses pada 30 November 2022 pukul 15.45.
- Ngiu.SF, (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang –Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Lex Privatum, Vol.III No. 1
- Nurdin.AR (2018). *Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen Di Sektor Perbankan*. Jurnal Hukum & Pembangunan 48 No. 2
- 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
- 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.
- Soejoni dan H. Abdurahman, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta,
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otoritas Jasa Keuangan, 2011, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen