

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI SENGKETA, LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA, PERLINDUNGAN HUKUM, NASABAH

A. Tinjauan Umum Mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Pengertian Sengketa

Sengketa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, pembantahan, pertikaian, perselisihan, perkara.³⁴ Dalam Bahasa Inggris, sengketa sama dengan 'conflict' atau 'dispute'.³⁵ Sengketa atau konflik hakekatnya merupakan bentuk aktualisasi tentang adanya perbedaan kepentingan diantara kedua belah pihak atau lebih.³⁶ Selain itu sengketa adalah pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidak puasanya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat diantara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.⁴³

Bahasa sengketa dapat juga diartikan sebagai suatu konflik, pengertian konflik sendiri dirumuskan oleh Widjaja Gunawan bahwa, konflik adalah presepsi mengenai perbedaan kepentingan (*Perceived divergence of*

³⁴ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2000, Hlm. 1272.

³⁵ John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia dan Indonesia Inggris*, Jakarta: PT. Gramedia, 1996, Hlm. 138.

³⁶ Bambang Sutyoso, *Penyelesaian sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Citra Media, 2006, Hlm. 3.

⁴³ Sayud Margono, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, Hlm. 34.

interest), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak tercapai secara simultan (secara serentak).³⁷

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja, antara pihak satu dengan pihak lainnya. Hal ini terjadi dikarenakan saat melakukan kepentingan dengan pihak yang satu dengan pihak yang lainnya dapat bertentangan sehingga menimbulkan perselisihan. dalam keadaan tersebut akan menimbulkan konflik atau sengketa dalam hubungan tersebut. Istilah lainnya yang mungkin dapat menggambarkan sengketa (*dispute*), seperti: debat, gugatan, konflik, perselisihan, dan lain sebagainya. Walaupun demikian, sengketa dapat menggambarkan sebagai situasi dimana ada salah satu pihak yang merasa di rugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidakpuasannya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat di antara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.³⁸

Menurut Rachmadi Usman, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.³⁹ Sengketa apabila dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak dapat diartikan sebagai wanprestasi, karena adanya pelanggaran

³⁷ Widjaja Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001, Hlm. 29.

³⁸ Suyud Margono, *ADR & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000, Hlm. 34.

³⁹ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013, Hlm. 3.

terhadap suatu kesepakatan bersama yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Wanprestasi dapat terjadi dalam hal debitur:⁴⁰

1. Jika sama sekali tidak memenuhi prestasi
2. Tidak tunai memenuhi prestasi
3. Terlambat memenuhi prestasi
4. Keliru memenuhi prestasi

Ruang lingkup sengketa dalam perbankan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu:

1. nasabah penghimpun dana yaitu meliputi giro, tabungan, deposito, dan lain sebagainya;
2. penyaluran dana meliputi pembiayaan, kredit, dan lain sebagainya.

Adapun dalam sistem pembayaran perbankan meliputi, ATM atau kartu kredit, kartu debit, kartu pra bayar, dan lain sebagainya. Sedangkan produk kerjasama seperti reksadana, dan lain sebagainya.

Literature lain menyebutkan bahwa sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi dalam kehidupan masyarakat (populasi sosial) yang membentuk oposisi/pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.⁴¹ Sedangkan Flippo

⁴⁰ Riduan Syahrani, *Seluk-Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 1995, Hlm. 228.

⁴¹ DY Witanto, *Hukum Acara Mediasi*, Bandung: Alfabeta, 2011, Hlm. 2.

menyatakan perselisihan atau konflik dapat terjadi apabila dua orang (kelompok) atau lebih merasa bahwa mereka mempunyai:⁴²

- a. Tujuan-tujuan yang tidak selaras;
- b. Kegiatan yang saling menguntungkan.

2. Pengertian penyelesaian sengketa

Berkaitan dengan hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan peraturan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang di atur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal serta untuk menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga dapat meningkatkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan. Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang pelaksanaannya mencakup edukasi, pelayanan informasi, pengaduan serta fasilitas penyelesaian sengketa bagi nasabah dan masyarakat pengguna jasa keuangan.

Pengaduan di sektor jasa keuangan dapat ditempuh melalui dua tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dapat diselesaikan oleh bank dan nasabah di dalam lingkungan perbankan itu sendiri (*internal dispute resolution*) dan ada pula penyelesaian pengaduan yang dapat diselesaikan di luar lingkup perbankan, jalur ini digunakan apabila pengaduan nasabah sudah tidak dapat

⁴² Pujiono, *Eksistensi Model Penyelesaian Sengketa antara Nasabah dan Bank Syariah di Indonesia*, Surakarta: SmartMedia, 2012, Hlm. 67.

diselesaikan secara internal oleh pihak bank dan pihak nasabah, dapat disebut (*external dispute resolution*).

internal dispute resolution, Dalam penyelesaian ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 bank wajib memiliki unit yang dibentuk secara khusus untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang telah diajukan sebelumnya oleh konsumen atau nasabah tanpa dipungut biaya. Dalam pasal 32 ayat (1) yang menyatakan, “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.”⁴³ Setelah adanya unit tersebut maka, nasabah dapat memberikan kronologis atas pengaduan dan kerugian finansial nasabah, pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan yang disebabkan karena adanya kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi kesalahan dari pihak Lembaga Jasa Keuangan. Setelah adanya pengaduan nasabah, maka bank wajib untuk melakukan pemeriksaan internal dan melakukan analisis untuk memastikan adanya kebenaran pengaduan dari pihak nasabah, dan menyampaikan permintamaafan terhadap nasabah yang telah dirugikan dan mengganti rugi atau perbankkan produk dan/atau lainnya, apabila pengaduan nasabah tersebut benar.

⁴³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 32 ayat (1).

external Dispute Resolution yaitu merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:⁴⁴

1. Penyelesaian sengketa melalui litigasi

Proses penyelesaian sengketa melalui litigasi ini merupakan penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di dalam pengadilan yang dimana penyelesaiannya diputuskan oleh hakim. Sistem dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, dan dapat menimbulkan permusuhan di antara pihak yang sedang bersengketa. Dalam kondisi ini maka masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan.

2. Penyelesaian sengketa melalui jalur Non-Litigasi

Dalam jalur Non-Litigasi ini dapat kita kenal dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan tiga jalur penyelesaian yaitu mediasi, adjudikasi, arbitrase, penyelesaian sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan dari para pihak yang sedang bersengketa dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.

⁴⁴ Yusuf Wahyu Wibowo, Op.Cit, Hlm. 22.

3. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa alternatif

Dalam bentuk penyelesaian ada beberapa cara yang dapat dipilih dalam menyelesaikan sengketa, diantaranya adalah:

1) Konsultasi

Layanan konsultasi merupakan proses dalam suasana kerja sama dan hubungan antar pribadi dengan tujuan memecahkan suatu masalah dalam lingkup profesional dari orang yang minta konsultasi, dan konsultan.⁴⁵ Konsultasi (*consultation*) dapat diartikan sebagai pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasehat, saran) yang sebaik-baiknya.⁴⁶ ‘Berkonsultasi’ diartikan sebagai bertukar pikiran atau meminta pertimbangan dalam memutuskan sesuatu dan meminta nasehat.⁴⁷

2) Negosiasi

● Negosiasi dilakukan oleh negosiator mulai dari negosiasi yang paling sederhana dimana negosiator tersebut adalah para pihak yang berkepentingan sendiri, sampai kepada menyediakan negosiator khusus atau memakai *lawyer* sebagai negosiator.⁴⁸

⁴⁵ Elfi Mu’awanah dkk, *Bimbingan Konseling Islam*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, Hlm. 70.

⁴⁶ Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Moderen Englishn Press, 2002.

⁴⁷ Khamim Zarkasih Putra dkk, *Bimbingan dan Konseling Paud*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016, Hlm. 53.

⁴⁸ Munir Faudy, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, Hlm. 42.

Menurut Howard Raiffia, sebagaimana dikutip oleh Suyud Margono, ada beberapa tahapan negoisasi, yaitu:⁴⁹

- a. Tahap persiapan, dalam mempersiapkan perundingan, hal pertama yang dipersiapkan adalah apa yang dibutuhkan/diinginkan. Dengan kata lain, kenali dulu kepentingan sendiri sebelum mengenali kepentingan orang lain. Tahap ini sering diistilahkan *know your self*. Dalam tahap persiapan juga perlu ditelusuri berbagai alternatif lainnya apabila terbaik atau maksimal tidak tercapai atau disebut BATNA (*best alternative to a negotiated agreement*);
- b. Tahap akhir (*end play*), tahap akhir permainan adalah pembuatan komitmen atau membatalkan komitmen yang telah dinyatakan sebelumnya.
- c. Tahap-tahap penyelesaian dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan:

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memiliki layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase:⁵⁰

1. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian melalui proses perundingan antara pihak nasabah dengan pihak bank yang dibantu oleh pihak mediator. Akan

⁴⁹ Suyud Margono, Op.Cit., Hlm. 5.

⁵⁰ Peraturan No. 07/LAPSPI-per/2017 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

tetapi dalam hal ini mediator tidak berwenang untuk memutuskan sengketa yang sedang ditangani, mediator hanya berfungsi sebagai pihak yang menengahi dan membantu menemukan solusi terhadap pihak yang sedang bersengketa tersebut. Pihak mediator harus memiliki kemampuan, pengalaman, dan integritas. Tujuan mediasi adalah untuk menghasilkan suatu kesepakatan yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang sedang bersengketa.

2. Ajudikasi

Ajudikasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk dari para pihak yang sedang bersengketa untuk memberi putusan atas sengketa yang sedang terjadi. Putusan ajudikasi ini bersifat mengikat kepada lembaga jasa keuangan. Apabila konsumen (nasabah) menyetujui putusan ajudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujui maka lembaga jasa keuangan tetap wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Akan tetapi apabila konsumen (nasabah) tidak menyetujui putusan ajudikasi meskipun lembaga jasa keuangan menyetujui maka putusan tidak dapat dilaksanakan. Dengan adanya perjanjian ajudikasi yang telah ditandatangani antara para pihak yang sedang bersengketa maka para pihak telah dianggap sudah sepakat dan menerima prosedur dari ajudikator. Selain itu para pihak memiliki hak untuk mengingkari dalam penunjukan ajudikator.

3. Arbitrase

Abitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase, yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan perbankan.⁵¹ Proses penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang arbiter dari arbitrase.⁵² Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa terdapat dua jenis perjanjian arbitrase, yaitu *Pactum de compromittendo* “dibuat sebelum perselisihan terjadi” dan *akta kompromis* “dibuat setelah perselisihan.

B. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan dapat diartikan sebagai tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.⁵³ Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁵⁴ Dalam peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan

⁵¹ Gatot P. Soemartono, *Abitrase dan Mediasi di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006, Hlm. 15.

⁵² Jimmi Joses Sembing, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011, Hlm. 66.

⁵³ Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi Ke-IV, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008, Hlm. 750.

⁵⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Ui Press, 1984, Hlm.133.

untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban atau saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.⁵⁵

Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya:⁵⁶

- 1) Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- 2) Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
- 3) Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

⁵⁵ Selvina Nur Amalia, *Analisis Perlindungan Data Pribadi Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Regulasi*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016, Hlm. 14.

⁵⁶ Nur Hayati, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik Automated Teller Machine (Atm) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018, Hlm. 28.

4) Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Pengertian hukum menurut S.M Amin, hukum adalah peraturan-peraturan yang terdiri dari norma-norma dan sanksi-sanksi.⁵⁷ Adanya hukum untuk memberikan upaya keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika dari penerapannya menghasilkan akibat-akibat berupa kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan.⁵⁸

Pada umumnya setiap sarjana hukum mengatakan hukum sebagai sejumlah peraturan, sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogianya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau yang harus dilakukan serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah tersebut.⁵⁹

Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh

⁵⁷ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Hlm. 27.

⁵⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013, Hlm. 4.

⁵⁹ Yunasril Ali, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, Hlm. 3.

dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah.⁶⁰

2. Teori Perlindungan Terhadap Nasabah Bank

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana tersebut dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:⁶¹

- 1) Sarana perlindungan hukum Preventif, pada perlindungan ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah menadapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
- 2) Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang

⁶⁰ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2003, Hlm. 39.

⁶¹ Nur Hayati, *Op.Cit.*, Hlm. 29.

pengakuan dan perlindungan terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

Perlindungan yang diberikan merupakan upaya untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah.

3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Hukum

1. Asas perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas, yaitu:⁶²

a) Asas manfaat

Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b) Asas keadilan

Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c) Asas keseimbangan

Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

⁶² Kartika Sari, Elsi; Simangunsong, Advendi, *Hukum dalam Ekonomi*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007, Hlm. 23.

Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e) Asas kepastian hukum

Adalah baik pelaku maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

C. Tinjauan Umum Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

1. Latar Belakang Pembentukan OJK

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan orang lain, dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan di sektor jasa keuangan. Dimana lembaga pengawas tersebut bertanggung jawab terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank maupun lembaga keuangan non-bank, sehingga tidak ada lempar tanggung jawab terhadap pengawasannya, akan tetapi kegiatan usaha yang dilakukan berakibat semakin besarnya pengaturan pengawasannya, yang menjadikan perlu adanya suatu alternatif untuk menjadikan pengaturan, pengawasan dan pengawasan maupun lembaga keuangan lainnya dalam satu atap agar memudahkan semua pengawas bertukar informasi dengan cepat dan mudah. Hal ini mengingat dari tujuan pengaturan dan pengawasan perbankan adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek yaitu perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan

baik, berkembang secara wajar, dalam arti di satu pihak memerhatikan faktor risiko seperti kemampuan, baik dari sistem, financial maupun sumber daya manusia.⁶³

2. Pengalihan Tugas, Peraturan, Wewenang, Perbankan dari BI ke OJK

Setelah 31 Desember 2013 tugas perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan mulai dari fungsi, peraturan, wewenang, serta pengawasan, adanya pengalihan tersebut, maka Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran penting setelah adanya pengalihan dalam pembentukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Aspek hukum peralihan pengaturan dan pengawasan perbankan tersebut adalah:⁶⁴

- a) Pasal 34 Undang-Undang Bank Indonesia 2004 yaitu bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang idependen, dibentuk dengan undang-undang, dan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.
- b) Pasal 2 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Dengan undang-undang ini di bentuk OJK, OJK adalah lembaga yang idenpenden dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal secara tegas diatur dalam undang-undang ini.”

⁶³ Hermansyah, Op.Cit, Hlm. 175-176.

⁶⁴Yusuf Wahyu Wibowo, Op.Cit, Hlm. 15.

- c) Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.”
- d) Pasal 55 ayat (2) Undang-Undang OJK bahwa sejak 31 Desember 2013, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan.
- e) Penandatanganan nasabah keputusan bersama antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tanggal 18 Oktober 2013 perihal “kerjasama koordinasi rangka pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.”
- f) Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan beberapa uraian-uraian tersebut, maka akibat hukum terhadap Bank Indonesia adalah gugurnya hak dan kewajiban Bank Indonesia sebagai lembaga pengawasan bank karena suatu keadaan hukum baru yang telah diatur/ditentukan oleh hukum (undang-undang).

3. Tugas dan Wewenang OJK dalam Perlindungan Konsumen Perbankan

Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen, dalam Undang-Undang OJK pasal 20 menyebutkan bahwa OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen, OJK dapat memberikan fasilitas pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- 1) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang terkena kerugian oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.
- 2) Membentuk suatu mekanisme Pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga Jasa Keuangan, dan memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dalam pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang untuk melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:⁶⁵

- 1) Melakukan perintah atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dimaksud;
- 2) Mengajukan gugatan:
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang sudah dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada

⁶⁵Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 30 ayat (1).

- di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud meupun dibawah penguasaan lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

4. Tujuan Peraturan OJK No 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

dalam pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang tujuan perlindungan bagi konsumen agar mendapatkan kesetaraan atau kesesuaian pada suatu hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

D. Tinjauan umum terhadap nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas jasa bank, yang di dalamnya terdapat nasabah penyimpan dana dan nasabah pemberian kredit, secara umum jasa perbankan dari semua kegiatan lembaga keuangan bank yang memiliki ciri utamanya adalah pelayanan jasanya. Berdasarkan pasal 1 angka (16) Undang-Undang Perbankan yaitu nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah terbagi menjadi dua bagian, yang dimana dapat diperinci pada butiran berikutnya, yaitu:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁶⁶
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan

⁶⁶ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, Pasal 1 ayat (17).

dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁶⁷

2. Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah merupakan hubungan antara subyek hukum sebagai pembawa hak dan kewajiban. Yang menjadi hak dan kewajiban antara subyek hukum dapat diperinci dalam butir berikutnya:⁶⁸

Kewajiban dari bank, antara lain:

- a. Untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah;
- b. Untuk menggunakan dana nasabah;
- c. Untuk menerima sejumlah uang dari nasabah;
- d. Untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparansi kepada masyarakat;
- e. Untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya.

Sedangkan untuk hak dari bank, antara lain:⁶⁹

- a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah;
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama;

⁶⁷ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, Pasal 1 ayat (18).

⁶⁸ Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, Hlm. 52.

⁶⁹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Bandung: Mandar Maju, 2000, Hlm. 13.

- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak;
- d. Pemutusan rekening nasabah (klausula ini cukup banyak ditemukan dalam praktik);
- e. Mendapatkan baku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening.

Kewajiban dari nasabah, antara lain:⁷⁰

- a. Menilai kewajaran terhadap terkait suku bunga produk tabungan dari deposito, yang terkait dengan tingkat suku bunga pasar yang umumnya berlaku;
- b. Menilai akan kemampuan bank tersebut dalam mencetak laba setelah kena pajak selama 2 (dua) tahun berturut-turut;
- c. Memperhatikan ekspansi kredit yang dilakukan bank tersebut, harus sesuai dengan *Net Interest Margin*;
- d. Memperhatikan *Loan Deposit Ratio* (perbandingan antara pinjaman yang diberikan sebelum dikurangi penyisihan piutang ragu-ragu dengan sumber dana pihak ketiga);
- e. Melihat apakah dana pihak ketiga yang ditempatkan oleh bank tersebut, ditempatkan dalam aktiva produktif;
- f. Memperhatikan rasio antara modal bank tersebut dengan asset bank tersebut.

⁷⁰ Ronny Sautama Hotma Boko., Op.Cit., Hlm. 58-59.

Sedangkan hak dari nasabah, antara lain:⁷¹

- a. Untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan;
- b. Untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

Sesuai dengan rincian mengenai hak dan kewajiban dari bank dan nasabah maka dapat dilihat hubungan antara masing-masing subyek hukum tersebut. Hubungan antara bank dan nasabah terdiri dari dua bentuk, yaitu:⁷²

- a. Hubungan kontraktual

Hubungan yang paling utama antara bank dengan pihak nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku hampir pada semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, dan nasabah non debitur-non deposan.

Secara tradisional hubungan antara bank dan nasabah dipandang sebagai hubungan kontraktual yang diatur oleh hukum perjanjian dan merupakan hubungan kreditur dan debitur.⁷³

Terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur (peminjam dana).

⁷¹ Ronny Sautama Hotma Boko., Ibid., Hlm. 57.

⁷² Munir Fuady, *Hukum Perbankan Moderen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, Hlm. 102.

⁷³ Yunus Husein, *Rahasia Bank Privasi Versus Kepentingan Umum*, Tesis, Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003, Hlm. 166.

Hukum kontrak yang menjadi suatu awal hubungan bank dengan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUHperdata tentang kontrak (buku ketiga). Berdasarkan pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata, bahwa semua perjanjian dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Prinsip yang dianut bahwa hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank merupakan suatu hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan antara kreditur dan debitur, dimana pihak bank berfungsi sebagai debitur sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur, prinsip hubungan ini tidak dapat diberlakukan secara mutlak.

Terdapat tiga tingkatan dari pemberlakuan hubungan kontraktual kepada hubungan antara nasabah penyimpan dana dengan pihak bank, yaitu:⁷⁴

1. Sebagai hubungan bank dengan nasabah penyimpan;
2. Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur-kreditur;
3. Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Maka, tidak mengherankan jika dalam suatu praktek, sering kali pihak nasabah terutama pada nasabah penyimpan dana

⁷⁴ Reza Aditya Pamuji, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian*, Tesis, Universitas Islam Indonesia, 2017, Hlm. 60.

yang tidak mendapatkan perlindungan yang sewajarnya oleh sektor hukum.

b. Hubungan Non Kontraktual

Dengan semakin berkembangnya kegiatan usaha bank, maka dalam transaksi-transaksi tertentu hubungan antara bank dengan nasabah juga berkembang kedalam bentuk-bentuk hubungan lainnya, yaitu:⁷⁵

1) Hubungan Kepercayaan

Nasabah hanya bersedia menyimpan dananya pada suatu bank, apabila nasabah percaya kepada bank dan bank mampu membayar kembali dananya apabila ditagih.⁷⁶

2) Hubungan Kerahasiaan

Hubungan antara bank dan nasabah yang diliputi oleh kerahasiaan merupakan suatu kelaziman yang selalu ada dalam praktek perbankan.⁷⁷ Hal ini diperlukan karena untuk kepentingan bank itu sendiri yang memerlukan kepercayaan dari masyarakat yang menyimpan uangnya di bank.

3) Hubungan Kehati-hatian

Adanya hubungan kehati-hatian ini untuk penegasan bahwa sekalipun uang yang disimpan oleh nasabah telah

⁷⁵ Yunus Husein., Ibid., Hlm. 166.

⁷⁶ Soetanto Hadinoto. *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, Jakarta:Gramedia, 2008, Hlm. 82.

⁷⁷ Yunus Husein., Opcit. Hlm. 168.

menjadi milik bank sejak disetorkan dan selama dalam penyimpanan bank. Akan tetapi bank tidak memiliki kebebasan mutlak untuk menggunakan uang tersebut. Bank hanya boleh menggunakan uang tersebut dengan tujuan untuk menjamin kepastian bahwa bank tersebut nantinya akan mampu membayar kembali dana nasabah yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para nasabahnya.



