

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH OLEH BANK  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
PENYIMPAN DANA**

Aniek Tyaswati W.L \*

**ABSTRACT**

*Efforts to increase the Bank's role as a collector and distributor of public funds needs to be done by taking into account the safety factor for the public funds entrusted to the bank because the bank's activities in the deployment of public funds depends on public confidence to put their funds. This confidence can be obtained in the presence of legal certainty in regulation and bank supervision and deposit insurance upon bank customers, through supervision and guidance to banks in Indonesia which is done by Bank Indonesia. Examination of the implementation of banking activities is basically an attempt by Bank Indonesia in order to control the banking activities in order to operate in accordance with applicable laws and regulations, the existence of Deposit Guarantee institutions and an opportunity for the depositors community in the completion action of customer complaints is a form of legal protection against bank customers or the public depositors.*

*Key words: Protection Law, Bank's Customers*

**ABSTRAK**

Usaha peningkatan peran Bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat perlu dilakukan dengan memperhatikan faktor keamanan atas dana yang dititipkan masyarakat kepada bank karena kegiatan bank dalam pengerahan dana masyarakat sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat yang menempatkan dananya. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank serta penjaminan simpanan nasabah bank, melalui kegiatan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada di Indonesia oleh Bank Indonesia. Pemeriksaan terhadap penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan pada dasarnya merupakan upaya Bank Indonesia dalam rangka mengontrol kegiatan usaha perbankan agar beroperasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, keberadaan Lembaga Penjaminan Simpanan serta kesempatan bagi masyarakat penyimpan dana dalam melakukan tindakan penyelesaian pengaduan nasabah merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah bank atau masyarakat penyimpan dana .

**Kata Kunci :** Perlindungn Hukum, Nasabah Bank

**PENDAHULUAN**

Kegiatan bank sebagai pengerah

dana masyarakat diatur di dalam Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10

\* Penulis adalah Dosen Fakultas Hukum UNTAG Semarang, Email : aniek.tyas@yahoo.co.id

Tahun 1998 (selanjutnya disebut UU No.10 Tahun 1998), yaitu bank dapat melakukan kegiatan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Sejalan dengan fungsi utama bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (financial intermediary), bank memiliki posisi strategis dalam perekonomian suatu negara, Tersedia atau tidaknya dana masyarakat melalui perbankan akan mempengaruhi perkembangan pembangunan karena dapat mempengaruhi produktifitas masyarakat yang tidak memiliki kecukupan modal untuk berproduksi. Bertitik tolak dari posisi strategis bank tersebut, perbankan di Indonesia dibangun dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Usaha peningkatan peran sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat perlu dilakukan dengan memperhatikan faktor keamanan atas dana yang dititipkan masyarakat kepada bank karena kegiatan bank dalam pengerahan dana masyarakat sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat yang menempatkan dananya. Pengetahuan masyarakat, terutama masyarakat penyimpan dana dalam skala kecil (deposan kecil) mengenai kemampuan bank dalam mengelola sumber dananya biasanya sangat tergantung pada informasi yang diperoleh dari promosi bank atau dari isu-isu yang tersebar di masyarakat. Sedikit guncangan terhadap suatu bank akan menimbulkan dampak yang cukup berarti terhadap penarikan dana masyarakat.

Sebagai upaya untuk menjaga stabilitas dan ketahanan sistem perbankan nasional, perlu diciptakan suatu mekanisme untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Salah satu instrumen pendukung yang diperlukan adalah adanya jaring pengaman keuangan yang dapat memberikan keyakinan akan perlindungan dana nasabah dalam hal bank gagal dalam memenuhi kewajibannya.

Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industri perbankan sehingga krisis tersebut tidak terulang. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank serta penjaminan simpanan nasabah bank untuk meningkatkan kelangsungan usaha bank secara sehat. Kelangsungan usaha bank secara sehat dapat menjamin keamanan simpanan para nasabahnya serta meningkatkan peran bank sebagai penyedia dana pembangunan dan pelayanan jasa perbankan. Upaya yang dapat dilakukan untuk memberi rasa aman kepada masyarakat atas terjaminnya dana yang mereka simpan di bank adalah dengan memberikan perlindungan hukum terhadap simpanan nasabah bank sehingga dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Dalam tulisan ini akan membahas mengenai bagaimanakah hubungan hukum bank dan nasabah penyimpan dana ? dan bagaimanakah perlindungan hukum terhadap simpanan nasabah bank ?

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Bank dan Nasabah Penyimpan Dana**

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998

tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1997 tentang Perbankan (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 ) di dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Lebih lanjut dikemukakan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1997 tentang Perbankan, disebutkan di dalam Pasal 3, bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Berdasarkan dua fungsi utama dari suatu bank yaitu fungsi penggerakan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dan nasabah, yaitu hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana serta hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur

Di dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana, bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dapat dilihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan. Bentuk hubungan hukum itu dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari suatu produk perbankan tidak akan sama dengan syarat dari produk perbankan yang lain. Dalam produk perbankan seperti tabungan, maka ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat umum yang berlaku adalah ketentuan-

ketentuan dan syarat-syarat umum rekening tabungan, demikian juga dengan produk bank yang lain seperti deposito, giro.

Hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana tersebut juga didasarkan pada dua unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan. Artinya nasabah penyimpan dana hanya bersedia menyimpan dananya pada suatu bank, apabila nasabah percaya kepada bank yang bersangkutan dan mampu untuk membayar kembali dana apabila ditagih. Bank juga mempunyai kedudukan yang khusus di dalam masyarakat yaitu sebagai bagian dari sistem moneter yang terpercaya, maka hubungan hukum antar bank dan nasabah penyimpan dana diliputi asas kepercayaan.<sup>1</sup>

Selanjutnya hubungan kontraktual menjadi dasar utama hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan atau para nasabahnya. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank, setelah nasabah melakukan hubungan seperti nasabah membuka rekening tabungan, deposito, dan produk perbankan lainnya. Dalam hal ini Holden didalam penelitian Ronny Sautma Bako mengatakan:<sup>2</sup>

- 1 Sutan Remi Sjahdeni. *"Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Ringkasan Disertasi Doktor pada Universitas Indonesia, Jakarta 1993, hal 11.
- 2 Ronny Sautma Hotma Bako. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita Di Indonesia Dewasa ini)*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal 34.

Hubungan kontraktual yang ada antara bank dan nasabah tersebut adalah suatu hubungan yang kompleks yang pada mulanya terdapat dalam kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam dunia perbankan. Banyak dari kebiasaan-kebiasaan tersebut kemudian diakui oleh Pengadilan dan sedemikian rupa ketentuan-ketentuan tersebut telah diakui berlakunya oleh Pengadilan, sehingga harus dianggap sebagai syarat-syarat yang selalu tersirat dalam setiap perjanjian antara bank dengan nasabah. Selanjutnya dikemukakan bahwa sedikit sekali nasabah yang menyadari bahwa ketika ia membuka suatu rekening pada suatu bank yang mungkin pada waktu pelaksanaannya tidak banyak formalitas yang harus dilakukannya, bahwa ia sebenarnya telah memasuki suatu perjanjian yang di dalamnya tersirat banyak syarat-syarat dan tentunya harus tetap berpegang pada syarat-syarat umum perjanjian.<sup>3</sup>

Dalam praktek perbankan penyerahan dana oleh nasabah untuk disimpan oleh bank selalu mengandung pengertian bahwa bank menerima simpanan tersebut berhak untuk memakai dana tersebut sekehendaknya untuk keperluan apapun juga dan nasabah penyimpan dana sementara tidak mempunyai hak apapun mengenai tujuan pemakaian dana tersebut oleh bank. Hak nasabah penyimpan dana semata-mata hanya berupa hak untuk menagih dan mendapatkan kembali dana tersebut. Praktek perbankan ini bersikap bahwa uang atau dana yang telah diserahkan oleh nasabah penyimpan dana kepada bank adalah uang milik bank. Hal ini berarti bahwa dana yang disimpan oleh nasabah merupakan kekayaan bank selama dalam penyimpanan bank.<sup>4</sup>

Dalam praktek perbankan juga berlaku ketentuan bahwa nasabah penyimpan dana yang menyimpan atau meminjamkan uangnya kepada bank dilakukan bukan

3 Periksa ketentuan dalam Pasal 1338 KUH Perdata uncto Pasal 1320 KUH Perdata.

4 Ronny Sautma Hotma Bako *Ibid* hal 37

dengan cuma-cuma, artinya pihak bank harus memberikan bunga kepada nasabah penyimpan dana tersebut.<sup>5</sup>

Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1765 KUH Perdata bahwa “Adalah diperbolehkan memperjanjikan bunga atas peminjaman uang atau lain barang yang menghabiskan karena pemakaian”

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1765 KUH Perdata tersebut, maka hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana merupakan perjanjian peminjaman uang dengan bunga.

Dalam hubungan antara bank dan nasabah akan terlihat adanya dua sisi tanggung jawab, yakni kewajiban yang terletak pada bank dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi. Prestasi yang harus dipenuhi oleh bank dan nasabah adalah prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian antara bank dan nasabah terhadap produk perbankan.<sup>6</sup>

Adapun kewajiban dari bank diantaranya adalah sebagai berikut :

1. menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank
2. mengamankan dana nasabah
3. menerima sejumlah uang dari nasabah
4. melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat
5. mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya

Hak Nasabah antara lain adalah:

1. mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan
2. mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Simpanan Nasabah Bank**

5 *Ibid* hal 38

6 *Ibid* hal 52

Mengingat kegiatan usaha perbankan antara lain membutuhkan dukungan permodalan yang berasal dari dana nasabah, maka sudah sewajarnya apabila masyarakat (nasabah) sebagai pengguna jasa perbankan mendapat perlindungan. Perlindungan terhadap nasabah bank ini pada dasarnya merupakan jaminan yang dapat menimbulkan rasa aman bagi nasabah bank, terutama jaminan terhadap keamanan dana simpanan di bank.

Menurut Purwadarminta perlindungan hukum merupakan tindakan melindungi ataupun memberikan pertolongan dalam bidang hukum. Jadi tempat perlindungan melalui ketentuan-ketentuan, kaidah-kaidah maupun peraturan - peraturan yang mengatur kehidupan masyarakat yang diakui, diikuti dan dilaksanakan anggota masyarakat.<sup>7</sup>

Perlindungan hukum merupakan upaya penegakan hukum untuk menghasilkan nilai-nilai yang dijabarkan dalam kaidah-kaidah.<sup>8</sup>

Perlindungan terhadap nasabah bank dapat berupa peraturan perundang-undangan yang diterbitkan oleh pemerintah maupun berdasarkan perjanjian yang ditutup antara pihak bank dengan nasabahnya. Dalam hal ini, sudah barang tentu masyarakat lebih cenderung membutuhkan perlindungan yang didasarkan pada ketentuan perundang-undangan terutama yang ditetapkan oleh pemerintah.

Di dalam UU Nomor 7 Tahun 1992 tidak ada pasal yang secara tegas mencantumkan pemberian perlindungan terhadap nasabah. Akan tetapi ada beberapa pasal-pasal yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah yaitu Pasal 29 ayat 1 UU Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor

10 tahun 1998 yang menyebutkan bahwa pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh bank Indonesia.

Pengawasan dan pembinaan bank oleh Bank Indonesia menjadi sangat penting artinya, karena dalam undang-undang ini tidak memberikan perlindungan terhadap nasabah bank dalam bentuk khusus, akan tetapi yang diterapkan adalah perlindungan tidak langsung, dimana bank berkewajiban untuk selalu menjaga kesehatannya karena bank yang kondisinya sehat dapat dijamin terlindunginya dana masyarakat yang disimpan pada bank dan berpegang pada prinsip kehati-hatian dalam menjalankan usahanya. Pemeriksaan terhadap penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan pada dasarnya merupakan upaya Bank Indonesia dalam rangka mengontrol kegiatan usaha perbankan agar beroperasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan usaha di bidang perbankan sebagian besar menggunakan dana masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama lembaga perbankan yang diatur dalam Pasal 3, bahwa fungsi bank adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Penggunaan dana masyarakat tersebut, sudah barang tentu mengharuskan bank untuk mengelola dana tersebut agar tidak merugikan nasabahnya. Untuk itu, bank menyediakan informasi bagi kepentingan nasabahnya mengenai kemungkinan timbulnya resiko dari transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Hal ini diatur dalam Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang berbunyi "Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank."

Selanjutnya dalam Pasal 29 ayat (4)

---

7 Purwadarminta. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank*.

8 Barda Nawawi Arief. *Polisi Sebagai Penegak Hukum*, Majalah Masalah-Masalah Hukum. Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1988, hal 17

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Pemberian informasi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum konsumen termasuk dalam hal ini nasabah bank.<sup>9</sup>

Pengawasan dan pembinaan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia lebih lanjut diatur dalam Pasal 30 ayat (2), yang berbunyi “Bank atas permintaan Bank Indonesia, wajib memberikan kesempatan bagi pemeriksaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada padanya, serta wajib memberikan bantuan yang diperlukan dalam rangka memperoleh kebenaran dari segala keterangan, dokumen dan penjelasan yang dilaporkan oleh bank yang bersangkutan”. Pasal 31 “Bank Indonesia melakukan pemeriksaan terhadap bank, baik secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan”.

Dengan demikian, pemeriksaan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam rangka kegiatan pengawasan dan pembinaan bank dapat dilakukan baik secara rutin berkala untuk jangka waktu tertentu, maupun dapat juga dilakukan setiap saat apabila dirasa perlu oleh bank Indonesia. Lebih lanjut menurut ketentuan Pasal 31 ayat (2), dalam rangka penetapan kebijaksanaan makro Dewan Moneter dapat meminta Bank Indonesia untuk :

- a. Menyampaikan laporan mengenai hasil pemeriksaan bank yang dilakukan ;
- b. Melakukan pemeriksaan khusus terhadap bank, dan melaporkan hasil pemeriksaan yang dilakukan.

Untuk mendukung data laporan Bank Indonesia dalam pemeriksaan tersebut, maka bank wajib menyampaikan neraca dan laporan laba rugi tahunan kepada Bank Indonesia serta penjelasannya

---

9 Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal 37

dan laporan berkalanya, sesuai dengan waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (Pasal 34 ayat 1), Bank berkewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba ruginya sesuai dengan waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (Pasal 35).

Berdasarkan data normatif maupun kasus penyelesaian bagi bank yang bermasalah, menunjukkan bahwa pada dasarnya merupakan kewajiban bank untuk memperhatikan kepentingan nasabah dalam menjalankan usahanya. Namun demikian, dalam pelaksanaannya apakah ketentuan perundang-undangan di bidang perbankan tersebut dipatuhi atau tidak oleh lembaga perbankan, akan sangat tergantung pada penilaian Bank Indonesia.

Berdasarkan unsur-unsur penilaian Bank Indonesia di atas, menunjukkan bahwa bentuk pengawasan lembaga perbankan lebih dititik beratkan pada tindakan preventif agar bank menjaga kesehatannya. Oleh karenanya efektifitas pengawasan terhadap bank bagi kepentingan nasabah yang menitikkan dananya akan sangat tergantung pada efektifitas pengawasan dan pembinaan yang dilakukan Bank Indonesia.<sup>10</sup>

Sesuai dengan tindakan Bank Indonesia dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap bank yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dan ditambah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, menunjukkan bahwa sanksi pidana maupun sanksi administratif yang diterapkan peraturan perundang-undangan ini cukup berat, yaitu dengan dicabutnya ijin usaha bank maupun keharusan bank yang bersangkutan untuk melakukan likuidasi.<sup>11</sup>

Namun demikian, dalam hal ini kepentingan pemulihan dana nasabah

---

10 Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta , 1999, hal 543.

11 Eddi Sopandi, *Beberapa Hal dan Catatan Berupa Tanya Jawab Hukum Bisnis*, PT.Refika Aditama, Bandung, 2003, hal. 130.

ketika likuidasi, tidaklah mendapat prioritas dalam penyelesaiannya tanpa adanya ketentuan CAR (Capital Adequasi Ratio). Dengan adanya ketentuan CAR (*Capital Adequesi Ratio*) kepentingan nasabah dalam hal likuidasi bank relatif akan terpenuhi. Mengingat dengan adanya CAR yang memadai, bank akan memiliki dana yang cukup untuk didistribusikan kepada para nasabah pemilik yang mempunyai simpanan pada bank yang bersangkutan.

Pengetahuan masyarakat (nasabah bank) pada umumnya masih awam terhadap kondisi kesehatan bank yang merupakan jaminan perlindungan dana masyarakat. Hal ini antara lain disebabkan karena hasil pemeriksaan Bank Indonesia terhadap tingkat kesehatan bank bersifat rahasia, sehingga tidak dapat diketahui secara terbuka oleh masyarakat umum termasuk para nasabah bank. Oleh karenanya, masyarakat maupun nasabah bank tidak akan pernah mengetahui secara pasti bank mana yang termasuk sebagai bank yang benar-benar sehat kondisinya.

Adapun pengawasan dan pembinaan yang dilakukan oleh bank Indonesia telah dimulai dari perijinan, seperti yang tercantum dalam Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang berbunyi "Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari Pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan Undang-undang tersendiri."

Selanjutnya dalam hal bank mengalami kesulitan dana yang apabila dibiarkan dengan sendirinya akan membawa kerugian bagi bank itu sendiri, pemerintah dan nasabah maka, dalam hal suatu Bank mengalami kesulitan yang

membahayakan kelangsungan usahanya tersebut, Bank Indonesia dapat melakukan tindakan agar :

- a. Pemegang saham menambah modal
- b. Pemegang saham mengganti Dewan komisaris dan Direksi Bank.
- c. Bank menghapusbukukan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang macet dan memperhitungkan kerugian Bank dengan modalnya.
- d. Bank melakukan merger atau konsolidasi dengan bank lain.
- e. Bank dijual kepada pembeli yang bersedia mengambil alih seluruh kewajiban.
- f. Bank menyerahkan pengelolaan seluruh atau sebagian kegiatan bank kepada pihak lain.
- g. Bank dijual sebagian atau seluruh harta dan atau kewajiban bank kepada bank atau pihak lain.

Pimpinan Bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank dan memerintahkan Direksi bank untuk segera menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham guna membubarkan badan hukum bank dan membentuk tim likuidasi.

Selanjutnya dalam rangka melaksanakan program penjaminan terhadap simpanan nasabah bank maka dibentuk suatu lembaga yang independen yang diberi tugas dan wewenang untuk melaksanakan program dimaksud melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Di dalam Undang-Undang ini ditetapkan penjaminan simpanan nasabah bank yang diharapkan dapat memelihara kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan dan dapat meminimumkan risiko yang membebani anggaran negara atau risiko yang menimbulkan moral hazard. Penjaminan simpanan nasabah bank tersebut diselenggarakan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang mempunyai dua fungsi yaitu menjamin simpanan nasabah bank dan melakukan penyelesaian atau penanganan Bank Gagal. Penjaminan

simpanan nasabah bank yang dilakukan LPS bersifat terbatas tetapi dapat mencakup sebanyak-banyaknya nasabah. Setiap bank yang menjalankan usahanya di Indonesia diwajibkan menjadi peserta dan membayar premi penjaminan. Dalam hal bank tidak dapat melanjutkan usahanya dan harus dicabut izin usahanya, LPS akan membayar simpanan setiap nasabah bank tersebut sampai jumlah tertentu. Adapun simpanan yang tidak dijamin akan diselesaikan melalui proses likuidasi bank. Likuidasi ini merupakan tindak lanjut dalam penyelesaian bank yang mengalami kesulitan keuangan.

Berkaitan dengan penyelesaian pengaduan nasabah sebagai salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank oleh karena itu dipandang perlu untuk mengatur penyelesaian pengaduan nasabah dalam suatu Peraturan Bank Indonesia Nomor 77/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah diberbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada

lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia memandang perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Selain tujuan tersebut, Peraturan Bank Indonesia ini juga ditujukan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **KESIMPULAN**

Hubungan hukum antara bank dan para nasabahnya adalah hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank, antara lain setelah nasabah melakukan hubungan seperti nasabah membuka rekening tabungan, deposito atau pada produk-produk bank yang lainnya. Di dalam hubungan hukum tersebut terdapat keseimbangan yang tertuang dalam hak dan kewajiban dari pihak bank maupun nasabah.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dan ditambah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan berikut peraturan pelaksanaannya, perlindungan terhadap nasabah bank diberikan oleh Bank Indonesia melalui pengawasan dan pembinaan bank. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan Bank Indonesia terhadap bank tersebut dimaksudkan agar bank dapat selalu menjaga kesehatannya, karena bank yang kondisi

nya sehat dapat dijamin terlindunginya dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut. Selanjutnya dalam rangka melaksanakan program penjaminan terhadap simpanan nasabah bank maka dibentuk suatu lembaga yang independen yang diberi tugas dan wewenang untuk melaksanakan program dimaksud melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Demikian juga berkaitan dengan penyelesaian pengaduan nasabah sebagai salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank, dipandang perlu untuk mengatur penyelesaian pengaduan nasabah dalam suatu Peraturan Bank Indonesia Nomor 77/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barda Nawawi Arief. *Polisi Sebagai Penegak Hukum, Majalah Masalah-Masalah Hukum*. Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1988,
- Eddi Sopandi, *Beberapa Hal dan Catatan Berupa Tanya Jawab Hukum Bisnis*, PT.Refika Aditama, Bandung, 2003
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999
- Purwadarminta. *Kamus Bahasa Indonesia*
- Ronny Sautma Hotma Bako. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositor Di Indonesia Dewasa ini)*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Sutan Remi Sjahdeni. "Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia. Ringkasan Disertasi Doktor pada Universitas Indonesia, Jakarta 1998
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang *Bank Indonesia*.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang *Lembaga Penjamin Simpanan*
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 tentang *Penyelesaian Pengaduan Nasabah*.