

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK M SEBAGAI PENGGUNA JASA LAYANAN PERBANKAN

Oleh

Rudy Indrajaya

Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum Universitas Surabaya

rudy.indrajaya@gmail.com

Abstrak

Perkembangan layanan jasa perbankan harus diakui memegang peranan yang sangat krusial dalam perekonomian suatu negara. Hal tersebut dapat dilihat dari inovasi berbagai bank dalam mengembangkan program layanannya. Pelaksanaan layanan perbankan tersebut dalam praktiknya tidak selalu berjalan tanpa masalah. Salah satunya yang terjadi pada W sebagai nasabah Bank M cabang Cipulir. Sejumlah dana yang telah disimpan bertahun-tahun dalam rekening pribadi ternyata tidak dapat ditarik kembali karena adanya penyalahgunaan dana oleh Kepala Cabang. Penelitian ini akan mengidentifikasi perlindungan hukum bagi pihak nasabah Bank M yang seharusnya mendapat jaminan sepenuhnya atas dana yang disimpan dalam rekening pribadi. Penelitian dilakukan dengan metode yuridis normatif. Bahan-bahan hukum yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku, doktrin atau pendapat para ahli dan konsep-konsep tertentu dalam hukum.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, Tanggung Gugat Bank.

1. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia dewasa ini tidak bisa dipisahkan atas kemajuan teknologi di era globalisasi dengan hal-hal yang instan dan cepat. Media elektronik mempermudah manusia dalam melakukan berbagai bentuk aktivitas. Perkembangan media elektronik ini telah merambah ke banyak bidang. Salah satunya bidang informasi dan transaksi elektronik di bidang perbankan. Perkembangan teknologi memaksa para pelaku bisnis untuk mengubah strategi bisnis mereka dengan menggunakan teknologi perbankan sebagai elemen utama dalam proses inovasi produk dan layanan.

Bank M sebagai salah satu penyedia layanan perbankan memiliki posisi strategis sebagai institusi perantara dan dukungan sistem pembayaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembenahan sistem perbankan, termasuk tetapi tidak terbatas pada restrukturisasi bank secara terpisah dan juga menata kembali sistem perbankan secara teliti. Restrukturisasi Bank M adalah tanggung jawab kerja sama antara pemerintah, penyedia jasa perbankan, dan masyarakat pengguna jasa perbankan. Sebagaimana disebutkan dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) bahwa adanya tanggung jawab bersama ini bisa membantu menjaga integritas sistem perbankan nasional dalam memainkan peran terbesar dalam perekonomian nasional.

Setiap orang sudah barang tentu berhak memilih lembaga perbankannya sendiri untuk menabung dana. Sedangkan di sisi lain, bank juga

memiliki tanggung jawab dalam membangun kepercayaan publik pada organisasi perbankan adalah menjadi sangat penting. Kurangnya kepercayaan masyarakat bagi lembaga perbankan tertentu dapat membuat masyarakat mencari alternatif lain untuk menyimpan atau menginvestasikan uangnya. Kondisi tersebut jelas dapat mengganggu stabilitas bisnis perbankan di Indonesia.

Bank M sudah pasti akan terus berusaha memberikan kemudahan bagi nasabah dengan berbagai fasilitas dalam memberikan layanan jasa perbankan. Layanan paling sederhana adalah kenyamanan bagi nasabah untuk dapat memeriksa saldo dan melakukan transaksi daring dengan gawai secara instan dan *real time* tanpa harus pergi ke bank.

Perkembangan teknologi khususnya dalam layanan jasa perbankan tidak hanya berdampak positif, tetapi juga dapat berdampak negatif. Misalnya terkait data nasabah yang rawan dieksploitasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan, seperti peretas, atau bahkan karyawan bank itu sendiri dengan memanfaatkan kewenangan dalam akses teknologi. Orang-orang yang tidak bertanggung jawab itu bisa saja menembus data pelanggan lalu secara tanpa hak mengambil dana nasabah yang tersimpan di bank. Untuk mengatasi persoalan tersebut, dibutuhkan sebuah sistem perlindungan data pribadi yang mampu melindungi data-data terkait. Perlu didukung juga dengan ketentuan sanksi yang tegas dalam peraturan perundang-undangan, yaitu Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK).

Kasus yang akan digunakan sebagai ilustrasi dan titik tolak penelitian ini adalah hilangnya dana sebesar 22,9 miliar rupiah dalam rekening berjangka milik W dan ibunya (F) di Bank M (Kompas, 2020). W dan F awalnya membuka rekening pada 27 Oktober 2014. Selama lima tahun, dua rekening tersebut menerima transfer dana dari ayah W (HL) dengan total dana sebesar 22,9 miliar rupiah. Persoalan terjadi ketika W mengecek saldo rekeningnya pada bulan Februari 2020 karena ternyata saldo rekening W dan F hanya tersisa belasan juta rupiah dan ratusan ribu rupiah.

Berdasarkan hasil penyidikan pihak kepolisian, ditetapkan satu orang tersangka berinisial A yang merupakan Kepala Cabang Bank M Cipulir. Tersangka dimaksud diduga yang melakukan penyalahgunaan atas dana yang bersumber dari rekening W dan F. Jelas akan menjadi masalah besar manakala pihak-pihak tertentu dalam bank dengan mudahnya memiliki akses ke rekening nasabah. Persoalan yang kemudian menjadi pertanyaan adalah bagaimana mekanisme perlindungan yang diberikan pihak Bank M bagi para nasabahnya atas dana yang disimpan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank M sebagai pengguna jasa layanan perbankan.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode yuridis normatif yang meliputi analisis mengenai apakah hukum bekerja secara efektif dalam kehidupan masyarakat. Hukum dalam masyarakat pada dasarnya dapat dipelajari melalui implementasi prinsip-prinsip negara hukum itu sendiri. Penerapan negara hukum adalah penelitian dan kajian analisis tentang implementasi atau penerapan hukum di masyarakat (Salim dan Nurbaini, 2014).

Bahan hukum yang digunakan dalam studi ini adalah bahan hukum primer dan data bahan hukum sekunder, yang berupa peraturan perundang-undangan dan literatur lainnya seperti buku dan jurnal ilmiah. Bahan-bahan hukum tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban dalam hubungannya dengan persoalan perlindungan hukum bagi nasabah Bank M sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan persoalan *a quo*. Pendekatan konseptual dilakukan dengan mempelajari konsep-konsep yang dikenal dalam ilmu hukum, beserta doktrin dari para ahli. Sedangkan pendekatan kasus

adalah dengan menggunakan kasus tertentu sebagai pembahasan materi penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

UU Perbankan menjelaskan tiga fungsi utama bank adalah:

- Fungsi bank adalah menerima dana masyarakat (nasabah).
- Fungsi bank adalah menyediakan layanan dalam membantu bisnis seseorang.
- Bank juga menyediakan aktivitas layanan dengan cara pembayaran Perdagangan dalam negeri dan/atau luar negeri.

Perkembangan bisnis perbankan sebenarnya sangat dipengaruhi oleh peranan nasabah. Bank sebagai badan hukum harus memanfaatkan kepercayaan nasabah dengan maksimal. Loyalitas nasabah yang menggunakan jasa perbankan sangat bergantung pada bagaimana cara bank menjaga kepercayaan nasabahnya.

Pelaksanaan fungsi-fungsi perbankan oleh bank tentunya akan melahirkan hubungan hukum antara pihak bank dengan nasabah. Hubungan kontraktual adalah dasar hubungan antara bank dan bank masyarakat sebagai pelanggan (Chalim, 2017). Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), yaitu:

- Kesepakatan para pihak.
- Kecakapan dalam membuat suatu perikatan.
- Suatu pokok persoalan tertentu.
- Suatu sebab yang tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan

Isnaeni (2018) menjelaskan bahwa berdasarkan sumbernya, perlindungan hukum dalam ranah privat, dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum eksternal dan perlindungan hukum internal. Perlindungan hukum eksternal adalah suatu perlindungan hukum yang dibentuk oleh penguasa melalui peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum eksternal ini pada umumnya merupakan sebuah alat yang dipersiapkan oleh pembentuk undang-undang demi menangkal kerugian salah satu pihak. Pentingnya ketersediaan perlindungan hukum eksternal ini merupakan usaha dari penguasa agar tatanan privat masyarakatnya tetap bergerak dalam koridor yang patut dan adil. Perlindungan hukum eksternal dipersiapkan oleh pembentuk undang-undang, untuk mengantisipasi adanya eksploitasi yang dilakukan oleh salah satu pihak yang mempunyai posisi tawar yang lebih tinggi. Perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang dibuat oleh masing-masing pihak atas dasar sepakat yang diwujudkan dalam perjanjian yang mereka bangun bersama. Perlindungan hukum ini memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik daripada perlindungan hukum eksternal karena para pihaklah

yang membuatnya sehingga dapat mewakili kepentingan masing-masing pihak secara lebih detail.

Perlindungan hukum bagi nasabah di bidang perbankan ada dua jenis, yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif yang berupa upaya pencegahan keamanan dan ancaman melalui regulasi undang-undang. Ini sebagai upaya mengatasi hukum dalam keadaan yang tidak terduga oleh pelanggan di masa depan (Rusli, 2010).
- b. Perlindungan hukum represif, dalam bentuk upaya yang ditujukan untuk menyelesaikan sengketa yang muncul atau menyelesaikan masalah lainnya (Hadjon, 1987).

Salah satu bentuk perlindungan hukum adalah dengan melaksanakan penegakan hukum secara konsisten. Penegakan hukum dapat dikategorikan sebagai upaya pelaksanaan perlindungan hukum represif. Persoalannya kemudian, penegakan hukum yang tidak selalu dilaksanakan dengan maksimal akan melemahkan kewibawaan hukum itu sendiri. Hal tersebut tentu juga mengakibatkan tercederainya kepentingan hukum pihak-pihak yang seharusnya dilindungi.

Persoalan perlindungan hukum harus ditinjau juga dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK). Berdasarkan Pasal 4 UU PK, hak-hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 19 ayat (1) UU PK menentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan/diperdagangkan. Dikaitkan dengan Pasal 46 ayat (1) UU PK, konsumen yang dirugikan akibat jasa yang ditawarkan pelaku usaha sudah pasti dapat menggugat pelaku usaha.

Beberapa ketentuan tersebut sebenarnya nyata-nyata merupakan bentuk perlindungan hukum preventif. Peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya undang-undang telah dirumuskan sedemikian rupa agar dapat melindungi masyarakat secara umum semaksimal mungkin. Para pembentuk undang-undang sudah memikirkan hal-hal apa yang perlu diatur sebagai suatu mekanisme manakala terdapat hak-hak dan kepentingan hukum yang tercederai.

UU PK adalah suatu bentuk norma dan prinsip hukum serta aturan yang memberikan perlindungan hubungan antara pelanggan dengan bank sebagai penyedia layanan. Prinsip terkait

mengenai perlindungan pelanggan, terutama tentang perlindungan hukum pelanggan pengguna tabungan bank, ada penjelasannya di undang-undang perlindungan konsumen, yaitu (Nasution, 1999):

- a. Asas manfaat (prinsip ini menyatakan bahwa perlu pengaturan perlindungan pelanggan untuk memberikan manfaat dan tidak merugikan kepentingan nasabah dan bank sebagai penyedia layanan).
- b. Asas keadilan (asas ini menciptakan peluang bagi nasabah dan penyedia bank layanan dan akses ke hak para pihak ini memenuhi kewajibannya).
- c. Asas keseimbangan (prinsip ini adalah prinsip memberikan keseimbangan untuk kepentingan nasabah dan bank baik secara material maupun spiritual).
- d. Asas keselamatan konsumen (prinsip mewajibkannya pastikan keamanan dan keselamatan pelanggan dalam penggunaan dan pemakaian dan menggunakan barang dan jasa).
- e. Asas kepastian hukum (asas ini berlaku baik bagi nasabah maupun bank selalu mematuhi hukum dan bertujuan untuk saat menerapkan perlindungan pelanggan).

Layanan lembaga jasa keuangan dan penyelesaian pengaduan konsumen diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014. Bank dapat menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai dengan prosedur penerimaan, pemrosesan dan penanganan juga pemantauan. Mekanisme penyelesaian keluhan pelanggan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Selesaikan keluhan pelanggan secepat mungkin sebelum keluhan tersebut diketahui oleh pihak lain. Saat menerapkan pengaduan pelanggan, perbankan wajib selesaikan secepat mungkin dalam 20 hari kerja setelah tanggal menerima pengaduan.
- b. Bank harus memiliki prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan ini termasuk aksesibilitas, keadilan, kemandirian, efisiensi dan efektivitas.
- c. Setiap pengaduan harus ditangani secara obyektif dan seimbang oleh bank. Minta bank untuk memberikan kesempatan yang cukup pelanggan menjelaskan keluhan mereka dan memberikan kesempatan pihak lain (jika ada) yang berhubungan dengan keluhan tersebut.
- d. Minta maaf dan berikan *remedies* atau kompensasi kepada pelanggan dan wajib dilakukan oleh bank. Kompensasi harus diberikan saat menangani keluhan, apa pun yang mencakup klaim kompensasi, dan kemudian keluhan mengenai kerugian material tabungan dan konsumen yang ingin haknya terpenuhi.

Seluruh sektor perbankan perlu melakukan hal ini untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan

kepastian pelanggan menggunakan tabungan untuk bertransaksi. Diharapkan langkah-langkah tersebut mampu menghadirkan keadilan dan kepastian hukum dalam masyarakat.

Peraturan perundang-undangan memberikan ruang bagi W dan F sebagai pihak yang dirugikan untuk dapat membela hak-hak dan kepentingan hukumnya. Pasal 1365 KUH Perdata mengatur: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Ketentuan pasal *a quo* merupakan dasar diajukannya gugatan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*). W dan F dapat menggunakan Pasal 1365 KUH Perdata untuk menggugat A sebagai pihak yang melakukan perbuatan melanggar hukum dengan menyalahgunakan dana yang seharusnya disimpan di Bank M dan sepenuhnya menjadi hak dari W dan F. Perbuatan tersebut yang kemudian membawa kerugian kepada W dan F. Tentunya di samping upaya hukum secara perdata melalui gugatan, ada penegakan hukum pidana yang saat ini telah dilaksanakan prosesnya.

Sekalipun A "hanya" merupakan Kepala Cabang, Pasal 1367 ayat (1) KUH Perdata mengatur: "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya." Artinya bagaimanapun juga, apa yang dilakukan oleh pihak Bank M melalui para personilnya, juga menjadi tanggungan dari pihak Bank M secara institusi. Poin yang perlu menjadi perhatian adalah bahwa A tidak mungkin melakukan perbuatan melanggar hukum dimaksud tanpa adanya jabatan yang diemban.

Harus diakui bahwa apa yang dilakukan A menunjukkan probabilitas adanya celah pada sistem dan mekanisme yang dibuat Bank M sebagai sebuah institusi penyedia jasa layanan perbankan. Menurut hemat penulis, gugatan menjadi sarana bagi Bank M untuk membuktikan apakah sistem dan mekanisme yang diciptakan Bank M dalam rangka melindungi kepentingan nasabahnya benar-benar memiliki celah atau tidak. Gugatan juga sekaligus menjadi wujud nyata sarana perlindungan hukum bagi masyarakat, khususnya nasabah bank yang dirugikan, yang dalam konteks ini adalah W dan F. Persis apa yang disebut oleh Hadjon sebagai bentuk perlindungan hukum represif.

5. KESIMPULAN

Berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia telah memberikan perlindungan hukum bagi para pengguna jasa layanan perbankan. KUH Perdata sebagai *lex*

generalis memungkinkan adanya gugatan atas dasar *onrechtmatige daad* atau perbuatan melanggar hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Ketentuan pasal dimaksud mengatur bahwa dalam hal adanya perbuatan melanggar hukum dan membawa kerugian pada orang lain, maka orang yang karena kesalahannya melakukan perbuatan tersebut diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian. Pasal 1367 ayat (1) KUH Perdata bahkan memperluas rumusan dari Pasal 1365, bahwa seseorang dapat digugat juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya. Apabila dilihat dari perspektif Pasal 1367 ayat (1) KUH Perdata, maka dalam konteks ini tidak hanya A yang dapat digugat dengan dalil *onrechtmatige daad*, tetapi dimungkinkan juga bagi W dan F untuk menggugat Bank M sebagai institusi tempat A bekerja. Argumentasi tersebut didukung dengan Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Beberapa ketentuan pasal tersebut menjadi bukti adanya perlindungan hukum preventif bagi para pencari keadilan. Persoalannya kemudian bagaimana perlindungan hukum secara represif dapat diimplementasikan dengan sebagaimana mestinya atau tidak. Upaya-upaya hukum yang diberikan undang-undang menjadi benteng terakhir bagi masyarakat dan para pencari keadilan untuk memperoleh kembali hak-hak dan memulihkan kepentingannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Chalim, F. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Jurnal LexEt Societatis*.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Isnaeni, Moch. (2018). *Seberkas Diorama Hukum Kontrak*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Salim, H.S., & Nurbani, E.S. (2014). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014.

<https://money.kompas.com/read/2020/11/10/090100026/kronologi-lengkap-kasus-uang-rp-22-miliar-Wearl-dan-pembelaan-BankM?page=all>