

BAB IV

ANALISIS MENGENAI PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BANK ATAS KERUGIAN TERHADAP TRANSAKSI MELALUI MESIN ATM YANG RUSAK DIHUBUNGKAN DENGAN PBI NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN J.O POJK NOMOR 1/POJK.07.2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN

A. Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Dalam Penarikan Dana Melalui Mesin ATM Yang Rusak Dihubungkan Dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran J.O POJK Nomor 1/POJK/.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Konsumen merupakan nasabah yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank dalam mengenalkan produk-produk Bank. Bank dalam hal ini menawarkan produk-produk kepada calon nasabah atau nasabahnya agar pihak nasabah dapat memberikan sejumlah uang dan dapat disimpan di dalam Bank. Produk-produk tersebut dapat berupa Electronic Banking, tabungan, deposito, kartu kredit, ATM, dan lain-lain.

Salah satu kegiatan sistem pembayaran yang saat ini telah berkembang dengan pesat adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) atau disebut pula dengan kartu plastik.

Kartu ATM merupakan salah satu Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Kartu ATM adalah mesin/komputer yang digunakan oleh bank untuk melayani transaksi keuangan seperti penyetoran tunai, pengecekan saldo, transfer uang dari satu rekening ke rekening yang lain, dan transaksi keuangan sejenis lainnya secara elektronik. ATM dapat dikatakan sebagai mesin kasir otomatis.⁷⁶

Menurut hemat peneliti, berdasarkan kontrak penerbitan kartu ATM tidak terdapat secara terperinci yang menyatakan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan transaksi kartu ATM yang bermasalah. Maka apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Nasabah pengguna kartu ATM sekarang telah banyak yang mengalami masalah seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit. Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan terdapat dalam Pasal 1 ayat (16) yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat (17)).

⁷⁶ Ronny Prasetya, *Op.Cit*, Halaman 88.

2. Nasabah debitur yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat (18)).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dapat dikatakan bahwa tidak memuat secara terperinci ketentuan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank. Pada Pasal 29 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan:

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

Pada Pasal tersebut terlihat bahwa sedikit penjelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Jika dilihat pula dalam penjelasan pasal tersebut tidak dapat diberikan pengertian dan penjelasan yang secara menyeluruh mengenai apa dan bagaimana kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah sebagai berikut:

Ketentuan butir VII.A diubah sehingga berbunyi :

Prinsip Perlindungan Nasabah

Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK (Alat Pembayaran Melalui Kartu) yang antara lain dilakukan dengan

1. Menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.
2. Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat dengan mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Menurut Surat Edaran Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:⁷⁷

1. Prosedur dan tata cara pengguna kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut;
2. Hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan Personal Identification Number (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM;
 - b. Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan system penerbit, atau sebab yang lainnya;
 - c. Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan; dan
 - d. Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.
3. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.

⁷⁷ Veithzal Rivai, *Op.Cit*, Halaman 1394.

Praktek dalam perbankan, perjanjian antara bank dan nasabah belum bisa dibuat sebagaimana dengan mestinya, yang maksudnya adalah hanya untuk melindungi kepentingan bank, tetapi tidak memberikan perlindungan yang cukup terhadap kepentingan nasabah.

Berdasarkan kasus yang peneliti kaji dapat dikatakan bahwa kasus tersebut merupakan kasus permasalahan yang menimbulkan akibat hukum (yuridis), hal ini dikarenakan mesin ATM yang digunakan oleh nasabah tersebut mengalami kerusakan sehingga nasabah harus mendatangi kantor Bank tersebut dan melaporkan kasus yang ada. Hal tersebut juga merugikan waktu bagi nasabah seharusnya nasabah bisa melakukan kegiatan sehari-hari jadi nasabah harus membuang waktunya untuk mengurus kartu ATM nasabah yang bermasalah itu, akan tetapi disisi lain pihak bank memberikan ganti kerugian sesuai dengan laporan nasabah dan kesalahan tersebut berasal dengan mesin ATM bukan dari kesalahan nasabah.

Perjanjian penggunaan kartu ATM dibuat dalam bentuk perjanjian baku, yang mana perjanjian terjadi dengan cara pihak menyiapkan syarat-syarat yang baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk dapat disetujui dengan hampir tidak dapat memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang diberikan tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat dijadikan dasar hukum bagi nasabah yang merasa dirugikan dan menuntut haknya.

Nasabah bank pengguna kartu ATM adalah konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pengertian “konsumen” yaitu *“setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”*.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan mengenai hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang barang dan atau jasa
4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
5. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hemat peneliti, nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti

kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”*.

Apabila dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2) yaitu:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Masalah pada masyarakat pada umumnya adalah masyarakat tidak mengetahui tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Kurangnya sosialisasi terhadap aturan-aturan hukum yang terjadi jika dilihat pada masalah yang

ada dalam nasabah sehingga masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM. Penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dalam pengguna kartu ATM, pihak tidak selamanya selalu merujuk pada peradilan tetapi pihak juga dapat diselesaikan diluar peradilan.

B. Tanggung Jawab Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Masalah dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Yang Rusak Dihubungkan Dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran J.O POJK Nomor 1/POJK/.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Menurut hemat peneliti berdasarkan kontrak penerbit kartu ATM tidak terdapat pengalihan tanggung jawab secara keseluruhan dari Bank ke nasabah. Pihak Bank akan bertanggung jawab apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan ATM jika mesin ATM telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan, disisi lain apabila dalam proses penggunaan kartu ATM tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah yang bertanggung jawab atas risiko yang nanti akan diterima tersebut.

Menurut peneliti, nasabah pada umumnya tidak mengetahui bagaimana yang harus dilakukan jika nasabah mengalami masalah dalam penggunaan ATM ini, oleh karena itu baiknya pihak Bank memberitahukan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara tertulis (dalam kontrak penerbitan kartu ATM) sehingga nanti nasabah apabila mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM nasabah tahu apa yang harus mereka

lakukan. Disisi lain berdasarkan kontrak atau perjanjian pembukaan rekening tidak terdapat klausula yang mengatakan bahwa pihak bank tidak bertanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah. Jika nasabah mengalami masalah maka nasabah wajib melaporkan diri kepada pihak bank sehingga pihak bank dapat memproses tindakan-tindakan yang harus dilakukan terhadap kasus yang dialami nasabah.

Pertanggung jawaban yang dilakukan pihak bank terhadap kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank memberikan ganti rugi terhadap dana nasabah yang hilang tersebut.

Berdasarkan PBI No. 16/1/PBI/2014, bahwa bank wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami nasabahnya yang dikarenakan kelalaian pengurus bank, pihak Bank Indonesia hanya memberikan himbauan kepada seluruh bank agar tetap memperhatikan perlindungan konsumen berupa tanggungjawab pemberian ganti rugi atas dana simpanan yang hilang.

Hemat peneliti, nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa

yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan”*.

C. Penyelesaian Perkara Terhadap Nasabah Yang Bermasalah Dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Yang Rusak Dihubungkan Dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran J.O Nomor 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan beberapa cara yang ditempuh antara lain:

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Adapun cara penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah adalah sebagai berikut:

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan sebagai kegiatan tawar menawar untuk saling mendapatkan sesuatu, dalam konteks sebagai pilihan yang menyelesaikan sengketa, negosiasi diartikan, “suatu tindakan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa untuk menyatukan dua kepentingan yang saling bertentangan melalui tawar-menawar agar

tercapai suatu kompromi (perdamaian) yang saling menguntungkan.⁷⁸ Negosiasi merupakan salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah pengguna kartu ATM dan pihak bank. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari Nasabah. Keluhan tersebut dapat diajukan ke bank dan bank akan berupaya untuk memberikan solusi yang terbaik dengan jalan melalui kegiatan tawar menawar untuk saling mendapatkan sesuatu, dalam konteks sebagai pilihan yang menyelesaikan sengketa.

Prosedur Penyelesaian Sengketa Yaitu:

- 1) Secara Lisan
 - a) Melalui telepon, termasuk Call Center (pelayanan 24 jam) yang disediakan oleh bank. Call Center adalah fasilitas layanan nasabah (Customer Services) melalui telepon 24 jam sehari yang disediakan oleh Bank.⁷⁹ Pelayanan melalui Call Center ini dapat dikategorikan pelayanan melalui mesin, umumnya dilakukan untuk keperluan transaksi on-line swalayan, dimana nasabah dapat mengakses berbagai informasi perbankan dan melakukan transaksi pembayaran,

⁷⁸ Candra Irawan, 2010, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan (ADR) di Indonesia*, Halaman 30

⁷⁹Redaksi, Mekanisme Pengaduan Nasabah, <http://www.bi.go.id>, Diakses pada tanggal 4 Januari 2021 pukul 21.00 WIB.

serta pemindah-bukuan secara otomatis.⁸⁰ Hal ini dapat dilihat seperti masalah ATM yang tertelan, uang yang tidak bisa keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit.

- b) Datang ke cabang bank terdekat. Nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM dapat menyelesaikan masalah melalui datang ke kantor cabang dimana kartu ATM itu dibuat, hal ini dapat dikatakan pelayanan melalui agent atau Customer Service. Pelayanan melalui agent lebih diarahkan pada pelayanan berbagai informasi yang bersifat konsultasi, bantuan dan transaksi yang lebih rumit.

2) Secara Tertulis

- d) Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui faksimili, atau melalui pos ke bank.
- e) Melalui e-mail atau website bank.
- f) Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.

3) Perwakilan Nasabah

Apabila pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain dokumen di atas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu :

- 4) Fotokopi bukti identitas Nasabah dan Perwakilan Nasabah;

⁸⁰ Redaksi, Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant, <http://www.bnocardcenter.co.id>, Diakses pada tanggal 3 Januari 2021 pukul 20.00 WIB

- 5) Surat Kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama Nasabah;
- 6) Jika Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan daripihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.
- 7) Penerimaan Pengaduan Oleh Bank
 - e) Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
 - f) Bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan.
 - g) Bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis. d) Seluruh kantor Bank dapat menerima pengaduan Nasabah. Penyelesaian sengketa yang terkait dengan kerugian finansial belum memuaskan Nasabah, maka dapat diselesaikan antara Nasabah dengan bank yang difasilitasi Bank Indonesia melalui Mediasi Perbankan.

b. Mediasi Perbankan

Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ini merupakan salah satu langkah kebijakan yang ditempuh Bank Indonesia yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API), keberadaan lembaga tersebut sebetulnya merupakan suatu terobosan seperti di negara lain yakni ingin memberdayakan konsumen, yakni nasabah perbankan.

Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa

- 1) Pengajuan harus dilakukan secara tertulis dalam format khusus dan memenuhi kelengkapan dokumen yang diperlukan.
 - a) Pengajuan mediasi perbankan yang disertai dengan dokumen pendukung dikirimkan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro Lt. 19, Jalan M.H Thamrin No. 2 Jakarta 10110 atau pihak lain yang ditunjuk sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11) ialah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Proses penyelesaian sengketa konsumen adalah:

- 1) Tahap pemasukan gugatan

Seorang nasabah yang merugikan dapat mengajukan gugtannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Keppres Nomor 90 Tahun 2001 Pasal 2 mengatakan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat mengugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat”.

2) Tahap pemeriksaan dan pemberian putusan

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk majelis, sekurang-kurang memiliki 3 majelis dan 1 panitera. Pemeriksaan sengketa ini dilaksanakan sesegera mungkin sejak dimasukkan 21 hari gugatan diterima BPSK. Putusan BPSK ini bersifat final artinya tidak dapat dibanding lagi dan mengikat para pihak. BPSK hanya menangani kasus PERDATA saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha.

3) Pelaksanaan putusan Putusan majelis BPSK memberitahukan putusan kepada para pihak dan khususnya kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan setelah 7 hari kerja setelah naskah putusan diterima.⁸¹

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

a. Peradilan Perdata

⁸¹ *Ibid*, Halaman 116.

Masyarakat sekarang ini telah terbiasa menyelesaikan sengketa melalui sistem peradilan. Sistem peradilan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Gugatan Perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yaitu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Acara Perdata, sedangkan dasar hak-hak dan kepentingan konsumen atau dalam hal ini nasabah Seorang nasabah tentu menginginkan dana atau rekening yang disimpan di bank dalam keadaan aman dan pada waktunya dapat diterima/diambil kembali, oleh karena itu nasabah membutuhkan perlindungan, bentuk perlindungan tersebut antara lain :

- 1) persetujuan pengangkatan pinjaman oleh lembaga yang ditunjuk
- 2) penerapan *cash ratio* atau *reserve requirement*
- 3) *capital adequacy* atau kecukupan modal, yang berfungsi sebagai penyerap atas kerugian kegiatan bank di sisi aktiva

- 4) pencegahan kejatuhan bank yang dilaksanakan dengan pengawasan bank sentral. Hal ini untuk mencegah terjadi bank panic, yang dapat menimbulkan ketidakstabilan moneter.
- 5) pengumuman neraca bank.

Asas hukum acara perdata yang terkait dengan operasional perbankan sangatlah banyak, karena kegiatan perbankan pada dasarnya lebih besar keperdataannya. Asas hukum perdata yang sangat besar keterkaitannya dengan perbankan, yaitu asas-asas hukum perikatan. Perikatan hukum adalah bagian dari operasional perbankan, maka asas hukum perikatan telah menyatu dalam kegiatan operasional perbankan sehingga dengan sendirinya menjadi bagian dari pembahasan asas hukum perbankan pula.⁸²

Keberadaan asas hukum perikatan tersebut dikenali, baik dalam operasional perbankan konvensional maupun operasional perbankan syariah. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, perikatan atau perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu:⁸³

- a. Sepakat
- b. Kecakapan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Selain asas perikatan perikatan sebagaimana tercantum dalam KUHPerdata, ada juga yang dikenal beberapa asas dalam perikatan

⁸² Handri Rahajo, *Op.Cit*, Halaman 47

⁸³ *Ibid*, Halaman 43.

lainnya yang tidak termuat dalam peraturan perundang-undangan, tapi sangat berpengaruh dan penting untuk dikaji, di antaranya:

a. Asas kebebasan berkontrak

Asas ini bermakna bahwa setiap orang bebas membuat perjanjian dengan siapapun, apapun isinya, apapun bentuknya sejauh tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.(Pasal 1337 dan 1338 KUHPerduta)

b. Asas itikad baik

Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta).

Menurut peneliti, pihak Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian yaitu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada seperti Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Pasal 29 berupa pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah yang mengalami kerugian, kemudian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 29 menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggungjawab atas kerugian konsumen (nasabah).