**BAB III**

**PERANAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PRAKTEK TRANSAKSI PADA SISTEM PERBANKAN SEBAGAI SALAH SATU LEMBAGA JASA KEUANGAN**

1. **PERANAN DARI OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Menyangkut peranan dari lembagan Otoritas Jasa Keuangan dalam permasalahan perlindungan konsumen, penulis telah melakukan penelitian dan wawancara secara langsung kepada Otoritas Jasa Keuangan Regional II Bandung, dimana atas hasil penelitian tersebut didapatkan beberapa data dan keterangan yang antara lain adalah sebagai berikut [[1]](#footnote-1):

1. Dasar dan tujuan didirikannya lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Lembaga Otoritas Jasa Keuangan didirikan atas dasar :

1. Latar belakang Yuridis.

Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

60

Lembaga pengawasan sektor jasa keuangan tersebut pada hakikatnya merupakan lembaga bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah.

1. Latar belakang Kondisi Sektor Jasa Keuangan.

Terjadinya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling terkait antar-sub sektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Di samping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antarlembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan.

Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard,* belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Tujuan Otoritas Jasa Keuangan dibentuk adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan[[2]](#footnote-2):

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.
4. Tugas pokok dan fungsi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap[[3]](#footnote-3):

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan;
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal; dan
3. Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
4. Sudut pandang lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap masalah perlindungan konsumen.

Perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat adalah salah satu tujuan dibentukanya OJK dan telah dituangkan menjadi visi misi OJK. Pembentukan sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi dan melaksanakan edukasi dan sosialisasi yang masih dan komprehensif, merupakan salah satu upaya OJK dalam mencapai visi misi tersebut. Adapun sasaran kerja dari edukasi dan perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Pencegahan kerugian
2. Pelayanan Pengaduan Konsumen
3. Pembelaan Hukum
4. Dasar perlindungan konsumen pada lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dasar perlindungan konsumen diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor: 1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dijelaskan pada Pasal 1 angka 2 [[4]](#footnote-4):

“Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”.

Pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan[[5]](#footnote-5):

“Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan”.

Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, mencantumkan bahwa perlindungan konsumen menerapkan prinsip:

1. transparansi;
2. perlakuan yang adil;
3. keandalan;
4. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
5. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.
6. Sudut pandang lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap masalah perlindungan konsumen.

Perlindungan kepentingan konsumen dan masyarakat adalah salah satu tujuan dibentukanya OJK dan telah dituangkan menjadi visi misi OJK. Pembentukan sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi dan melaksanakan edukasi dan sosialisasi yang masih dan komprehensif, merupakan salah satu upaya OJK dalam mencapai visi misi tersebut. Adapun sasaran kerja dari edukasi dan perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Pencegahan kerugian
2. Pelayanan Pengaduan Konsumen
3. Pembelaan Hukum
4. Pelanggaran-pelanggaran yang terjadi pada perlindungan konsumen yang ditangani oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Direktorat Pelayanan Konsumen (DPKS) tidak dapat menyatakan apakah PUJK melakukan pelanggaraan atau tidak karena hal tersebut adalah merupakan kewenangan dari satuan kerja pengawas terkait. Namun demikan, DPKS dapat melakukan verifikasi baik kepada pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang diadukan, maupun kepada Pelapor. Berdasarkan penalaahan dokumen dan hasil verifikasi, dalam hal kemudian diketahui terdapat dugaan indikasi pelanggaran atas suatu pengaduan, maka DPKS akan meneruskan pengaduan kepada satker pengawas disertai dengan informasi mengenai dugaan indikasi pelanggaran tersebut.

Selanjutnya pihak pengawas yang berwenang menyatakan telah terjadi pelanggaran dan melakukan pengenaan sanksi. Untuk memudahkan satuan kerja pengawasan mengidentifikasi terdapatnya dugaan indikasi pelanggaran dimaksud, selain menginformasikan melalui nota dinas pada saat penerusan pengaduan, DPKS juga dapat melakukan pertemuan verikasi terhadap PUJK dengan turut mengundang pejabat dari satuan kerja pengawasan terkait.

Metode dimaksud cukup efektif dalam penyelesaian pengaduan, mengingat perwakilan dari satuan kerja pengawasan terkait dapat langsung mengarahkan PUJK untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, dalam hal diyakini PUJK telah melakukan pelanggaran atas ketentuan atau peraturan yang berlaku. Dalam rangka koordinasi, selanjutnya pengawas akan menginformasikan tindaklanjut yang dilakukan oleh satuan kerja mereka atas pengaduan tersebut kepada DPKS.

Beberapa contoh dugaan indikasi pelanggaran yang ditemukan pada masing-masing sektor jasa keuangan sebagai berikut[[6]](#footnote-6):

1. Bidang Perasuransian :
2. Prinsip *Utmost Good Faith* :

Penanggung dan Tertanggung tidak memberikan informasi yang benar pada saat penandatanganan polis asuransi.

1. *Pre-existing provision* :

Penanggung tidak mencairkan klaim untuk kerugian yang sudah ada sebelum perjanjian asuransi ditandatangani. Pihak asuransi memakai alasan *pre-existing provision* sementara sejak awal penandatanganan polis, Tertanggung tidak pernah di cek kesehatannya untuk hal yang diklaim.

1. Penanggung tidak memberikan *free look provision* :

Hak Konsumen asuransi untuk membaca materi perjanjian yang dituangkan dalam polis asuransi.

1. Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) wajib diisi, dibaca, dan ditandatangani oleh calon Tertanggung. Jika pengisian SPAJ harus dibantu pengisiannya oleh Agen, maka jawaban atas setiap pertanyaan harus dikonfirmasi kepada calon Tertanggung. Hal ini menjadi masalah pada saat klaim apabila Tertanggung hanya menandatangani SPAJ saja.
2. Penggelapan premi asuransi oleh agen (UU No.2 tahun 1992 pasal 21)
3. Bidang Perbankan :
   1. Adanya tindakan yang dilakukan oleh pegawai Bank tanpa persetujuan nasabah yang mengakibatkan kerugian pada nasabah, misal penyalahgunaan kartu kredit akibat penyampaian kartu perpanjangan dalam kondisi aktif kepada pihak yang tidak dikuasakan oleh nasabah
   2. Tidak dilaksanakannya kewajiban Bank dalam pemberian fasilitas bancassurance, sebagaimana tertuang pada perjanjian kerjasama bancassurance tersebut yang pada akhirnya merugikan konsumen.
4. Bidang Lembaga Pembiayaan:
   1. Penarikan kendaraan oleh Kreditur tanpa melalui prosedur yang berlaku sesuai kontrak.
   2. Perusahaan Pembiayaan memberikan pinjaman dana tunai kepada Konsumen dengan jaminan aset tanah atau rumah yang tidak sesuai dengan cakupan bidang usaha Perusahaan Pembiayaan.
   3. Pengalihan barang jaminan kepada pihak ketiga tanpa sepengetahuan perusahaan pembiayaan.
   4. Tindakan *mark-up* harga kendaraan untuk menghindari persyaratan uang muka

Saat ini belum ada pengaturan yang komprehensif di sektor Lembaga Pembiayaan yang dapat dipakai sebagai acuan dalam penyelesaian pengaduan karena perjanjian yang dibuat antara LJK dan Konsumen adalah bersifat kontraktual yaitu kesepakatan para pihak.

1. Bidang Pasar Modal

Beberapa dugaan indikasi pelanggaran Peraturan terkait Pasar Modal antara lain :

* 1. Peraturan Ketua Bapepam Nomor V.D.1 tentang Pengawasan terhadap Wakil dan Pegawai Perusahaan Efek.
  2. Peraturan Ketua Bapepam dan LK Nomor V.D.3 tentang Pengendalian Internal Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Perantara Pedagang Efek.
  3. Peraturan Ketua Bapepam dan LK Nomor V.D.6 tentang Pembiayaan Transaksi Efek Oleh Perusahaan Efek Bagi Nasabah Dan Transaksi Short Selling Oleh Perusahaan Efek.
  4. Peraturan Ketua Bapepam dan LK Nomor V.D.10 tentang Prinsip Mengenal Nasabah oleh Penyedia Jasa Keuangan Di Bidang Pasar Modal.
  5. Peraturan Ketua Bapepam Nomor V.E.1 tentang Perilaku Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Sebagai Perantara Pedagang Efek.

1. Pelanggaran atas transaksi melalui telepon oleh lembaga jasa keuangan

Penawaran produk jasa keuangan melalui telepon atau biasa disebut Telemarketing yang berindikasi pelanggaran antara lain :

1. Penawaran produk perbankan atau asuransi tanpa menjelaskan manfaat, karakteristik, risiko dan biaya tambahan, sehingga dikemudian hari terdapat potensi terjadi sengketa dengan nasabah yang merasa dirugikan.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mendapatkan data pribadi Nasabah tanpa sepengetahuan dan/ atau persetujuan Nasabah.
3. Penawaran beberapa produk asuransi dengan manfaat yang sama kepada Nasabah.
4. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) menawarkan suatu produk jasa keuangan dalam satu paket yang sama dengan produk lain (*bundling product*) dimana Nasabah tidak mempunyai hak untuk memilih layanan lain dalam paket produk tersebut (bersifat paksaan)
5. **PRAKTEK TRANSAKSI PADA SISTEM PERBANKAN SEBAGAI SALAH SATU LEMBAGA JASA KEUANGAN**

Sejalan pula dengan uraian diatas, untuk lebih menggambarkan bagaimana suatu dugaan indikasi pelanggaran yang ditemukan pada masing-masing sektor jasa keuangan sebagai suatu pelanggaran atas perlindungan konsumen, penulis mencoba membahas salah satu dari sekian banyak praktek transaksi pada lembaga jasa keuangan yaitu praktek transaksi pada sistem perbankan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah dijelaskan :

Pasal 1 angka 1 [[7]](#footnote-7):

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah”.

Pasal 1 angka 4 [[8]](#footnote-8):

“Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

Pasal 1 angka 5 [[9]](#footnote-9):

“Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang perbankan 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.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan.[[10]](#footnote-10)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002, perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank”**[[11]](#footnote-11)**

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Nasabah ini terbagi dua antara lain :

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarakan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.[[12]](#footnote-12)

Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, kesinambungan dan peningkatan pembangunan nasional yang berasaskan kekeluargaan, perlu senantiasa dipelihara dengan baik. Guna mencapai tujuan tersebut, maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional indonesia.[[13]](#footnote-13)

Bagi kalangan pengusaha bisnis di bidang Teknologi Informasi (TI) transaksi *online* merupakan sebuah transformasi dari sistem tradisional, menuju basis teknologi yang lebih baik yang menggunakan elektronik. Tren *e-banking* kini menjadi perhatian para pelaku bisnis untuk dapat melakukan transaksi yang lebih mudah, efisien, serta menghemat biaya.

Kegiatan yang dilakukan oleh bank sebagai lembaga keuangan antara lain adalah sebagai berikut :[[14]](#footnote-14)

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat atau penerima kredit. Dalam pengertian ini bank menerima dana-dana yang berupa simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan rekening giro. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun dana dari pihak ketiga.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau sebagai lembaga pemberi kredit. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksankan operasi perkreditan secara aktif.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang dalam valuta asing.

Dalam hukum positif di Indonesia, pengertian bank terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang di Perbankan secara tegas menyebutkan bahwa : “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Apa yang dimaksud dengan Bank? Tampaknya pertanyaan ini cukup sederhana, namun untuk memberikan defenisi yang tepat memerlukan penjabaran, mengapa? Karena untuk memberikan definisi tentang bank dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Untuk itu sebagai gambaran umum, berikut dikutip beberapa pendapat tentang pengertian bank, yakni :

1. Perbankan (*banking*) pada umumnya ialah kegiatan-kegiatan dalam menjual/belikan mata uang, surat efek dan instrument-instrumen yang dapat diperdagangkan. Penerimaan deposito, untuk memudahkan penyimpanan atau untuk mendapatkan bunga, dan atau pembuatan, pemberian pinjaman-pinjaman dengan atau tanpa barang-barang tangguungan, pengunaan uangyang ditempatkan atau diserahkan untuk disimpan.
2. Pasal 1 angka 1 UU No. 7/1992 jo UU No. 10/1998, Tentang Perbankan menyatakan bahwa Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha.
3. Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yan bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.
4. *A banker or bank as a person or company carrying on the business or receiving money, and collecting drafts, for customers subject to obligation of hounouring cheques drawn upon them from the time to time by the customrsd extent of the amounts available on their current accounts*. Dalam Pasal 1 butir 2 UU No. 7/1992 jo UU No. 10/1998, Tentang Perbankan dikatakan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainya dalam rangaka meningkatkan taraf hidup orang banyak[[15]](#footnote-15).

Bank-bank di Indonesia dapat kita bagi menurut macam-macamnya yaitu: Apa yang kita lihat berdasarkan sistem perbankan di indonesia, bank dapat dibagi dalam :

1. Bank Sentral

2. Bank Umum/Primair/Commercial

3. Bank Pembangunan

4. Bank Tabungan

5. Bank Koperasi

6. Bank Secundair

Fungsi utama bank dalam suatu perekonomian adalah untuk memobilisasi dana masyarakat dan secara tepat dan cepat menyalurkan dana tersebut kepada penggunaan atau investasi yang efektif dan efisien. Fungsi tersebut dapat dikatakan sebagai “aliran darah” bagi perkembagan perekonomian dan peningkatan standar taraf hidup. Bank ini sendiri dalam menjalankan tugas serta fungsinya sebgai perantara keuangan (*financial intermediary*), bank ini haruslah dapat manjalin kerja sama yang baik dengan berbagai pihak. Pihak-pihak yang dimana pihak tersebut adalah Nasabah. Dan bank harus dapat menjaga kepercyaan masyarakat pada umumnya, dan nasabah pada khususnya, demi dalam upaya penjagaan dan kepastian atas upaya tugas bank sebagai pengelola keuangan Negara dan masyarakat.

Hubungan bank dengan nasabah pada prinsipnya didasarkan oleh dua unsur, yaitu hukum dan kepercayaan. Kepercayaan ini berupa masyarakat menyimpan sejumlah dana miliknya kepada bank melalui jasa produk perbankan. Kemudian pihak bank menggunakan dana yang disetorkan tersebut untuk melakukan suatu kegiatan perbankan dan pengembangan usaha bank. Dengan dasar kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilitas dana dari masyarakat untuk diaplikasikan pada banknya, kemudian bank akan memberikan jasa-jasa perbankan. Hampir sebagian besar dana yang digunakan oleh bank bukan berasa dari modal pemilik atau pengelola bank, melainkan dana masyarakat atau lembaga lain.[[16]](#footnote-16) Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa Bank”

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Nasabah ini terbagi 2 antara lain :[[17]](#footnote-17)

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI//2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 1 angka 2, mendefinisikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

G. M Veryn Stuart dalam bukunya Bank Politik menyatakan :[[18]](#footnote-18) “ Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari oleh orang lain maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Disamping itu ada juga yang memberi arti kepada bank sebagai suatu institusi yang mempunyai peran yang besar dalam dunia komersil, yang mempunyai wewenang untuk menerima deposito, memberikan pinjaman, dan menerbitkan promissory notes yang sering disebut dengan bank bills atau bank notes. Namun demikian, fungsi bank yang orisinil adalah hanya menerima deposito berupa uang logam, plate, emas, dan lain-lain.[[19]](#footnote-19)

Asas kebebasan berkontrak dan asas konsesualisme dapat diterapkan dalam hubungan antara bank dan nasabah, apabila posisi tawar-menawar (*Bargaining Position)* para pihak adalah setara. Artinya para pihak dapat saling mengemukakan kehendak masing-masing. Dalam praktek, pada umumnya bank telah membuat formulir tersendiri. Dalam formulir telah tertera segala persyaratan-persyaratan yang harus ditentukan oleh bank. Inilah yang oleh para ahli hukum tersebut perjanjian baku artinya perjanjian yang telah dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.[[20]](#footnote-20) Sedangkan dari praktik-praktik perbankan, setidaknya dikenal tiga macam nasabah :

1. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*wail-in customer*). Misalnya antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur hak-hak antara lain yaitu [[21]](#footnote-21):

* 1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
  2. Memberikan kredit;
  3. Menerbitkan surat utang;
  4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya;
  5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabahnya;
  6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun wesel tunjuk, cek atau sarana lainnya;
  7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
  8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
  9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
  10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
  11. Ketentuan dalam huruf ini telah dihapus oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998;
  12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat;
  13. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia,
  14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan bank sepanjang tidak bertentang dengan Undang-Undang ini dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pada dunia perbankan dikenal pula adanya model sistem transaksi seperti :[[22]](#footnote-22)

e. B2B (*bussines to bussines*)

Yakni perdagangan yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana barang yang diperdagangkan biasanya akan dijual kembali, contoh ; perusahaan A membeli barang dari perusahaan B.

f. B2C (*bussiness to consumer*)

Yakni perdagangan yang melibatkan dua atau lebih pihak, dimana pihak yang satu adalah produsen atau penjual akhir dan di lain pihak adalah konsumen. Model inilah yang paling banyak berkembang dimasyarakat.

Dalam kegiatan perniagaan model B2C, transaksi memiliki peran yang sangat penting. Pada umumnya, makna transaksi sering direduksi sebagai perjanjian jual beli antar para pihak yang bersepakat untuk itu. Padahal dalam perspektif yuridis, terminologi transaksi tersebut pada dasarnya merupakan keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Makna yuridis dari transaksi pada dasarnya lebih ditekankan pada aspek materiil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak bukan perbuatan hukum formilnya. Oleh karena itu, keberadaan ketentuan-ketentuan hukum mengenai perikatan tetap berlaku, walaupun transaksi terjadi secara elektronik[[23]](#footnote-23).

*Electronic Banking*atau *e-banking* didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui piranti pintar elektronis seperti komputer/PC, PDA, ATM, atau telepon. Jenis – jenis layanan *e-banking* antara lain sebagai berikut:

1. ATM, *Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri

ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Namun dalam Ini adalah saluran *e-banking* paling populer yang kita kenal. Fitur tradisional perkembangannya, fitur semakin bertambah sehingga memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM).

1. *Phone Banking*

Ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya, lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service Operator/CSO. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain, serta dilayani oleh Interactive Voice Response (IVR).

1. *Internet banking*

Ini termasuk saluran terbaru *e-banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain.

1. SMS/*m-Banking*

Saluran ini pada dasarnya merupakan evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher.

Sejalan dengan jenis layanan dari perbankan tersebut khususnya seperti halnya *phone banking* dimana proses pelaksanaan transaksi tersebut dilakukan dengan menggunakan media alat telekomunikasi khususnya telepon, maka dalam perkembangannya dewasa ini penulis mencoba untuk menggambarkan beberapa kasus yang terjadi terkait adanya dugaan pelanggaran hukum terkait perlindungan konsumen yang terjadi atas transaksi melalui telephone, sebagaimana pula telah diatur dalam Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen

Mengingat pengaturan mengenai penerapan prinsip kehati-hatian yang diterapkan oleh lembaga jasa keuangan dalam hal ini pada perbankan dalam proses transaksinya, maka penerapan pengaturan prinsip kehati-hatian memiliki keterkaitan dengan perjanjian standar. Hal ini disebabkan, karena pelaku jasa keuangan selalu memasukan unsur-unsur dominasi kepentingan dan perlindungan bagi pelaku jasa keuangan bersangkutan dalam melakukan proses kredit (pembiayaan) atau pemberian suatu jasa keuangan dengan pihak konsumen. Oleh karena itu, dalam proses tersebut secara perdata dapat mengacu pada ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya terkait suatu perjanjian.

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Didalam ketentuan pasal tersebut dapat dilihat bahwa dalam hal melakukan perjanjian haruslah tediri dari dua orang atau lebih.

Pengertian didalam Pasal 1313 KUHPerdata tersebut dapat dikatakan sangat luas. Dengan demikian Di dalam Pasal 1313 KUHPerdata perumusannya menjadi perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya atau saling mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.[[24]](#footnote-24)

Didalam perjanjian terdapat beberapa asas penting yang dapat dijadikan suatu dasar untuk melakukan suatu perjanjian, yang mana asas-asas tersebut adalah :

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini merupakan asas yang penting didalam suatu perjanjian, sebab asas ini dapat dijadikan suatu dasar bahwa kesepakatan para pihak dapat dijadikan suatu aturan bagi para pembuatnya dengan kata lain dengan meletakan asas ini maka perjanjian tersebut mempunyai kekuatan hukum sebagai Undang-Undang bagi pembuatnya. Selain daripada itu asas ini pun merupakan suatu cerminan mengenai adanya suatu kebebasan bagi para pihak untuk membuat suatu kesepakatan. Asas ini tercermin didalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Sedangkan sultan remi sjahdeni berpendapat bahwa :[[25]](#footnote-25)

“Asas kebebassan berkontrak dalam perkembangannya ternyata dapat mendatangkan ketidakadilan karena prinsip ini hanya dapat mencapai tujuannya, yaitu mendatangkan kesejahteraan seoptimal mungkin, bila para pihak memiliki *bergaining power* yang seimbang dalam kenyataanya tersebut sering tidak terjadi demikian sehingga negara menganggap perlu untuk campur tangan melindungi pihak yang lemah”.

1. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik ini diatur di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, yang mana disebutkan bahwa Suatu pejanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dapat dikatakan bahwa di dalam melaksanakan suatu perjanjian bukanlah hanya melaksanakan apa yang terkandung didalam perjanjian itu sendiri melainkan juga itikad baik.

Asas itikad baik tidak hanya ada pada waktu pelaksanaan perjanjian, akan tetapi pada waktu membuat perjanjian juga dilandasi dengan itikad baik, sehingga itikad baik antara pada waktu membuat perjanjian dengan pelaksanaan menjadi sinkron.[[26]](#footnote-26)

1. Asas Konsensualisme

Di dalam suatu perjanjian pada dasarnya dapat dilakukan tidak hanya secara formal saja dengan kata lain tertulis, sebab di dalam perjanjian pun cukup hanya dengan kata sepakat, jadi dapat disimpulkan bahwa perjanjian tersebut lahir pada saat terjadi suatu kata sepakat dari kedua belah pihak.

Asas ini dapat ditemukan di dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yang mana menyebutkan bahwa salah satu syarat sah nya suatu perjanjian adalah adanya kata sepakat dari kedua belah pihak.

Sesuai dengan artinya konsensualitas adalah kesepakatan, maka asas ini menetapkan bahwa terjadinya suatu perjanjian setelah terjadi suatu kata sepakat dari kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian, dengan kesepakatan maka perjanjian menjadi sah dan mengikat kepada para pihak dan berlaku bagi Undang-Undang bagi mereka.[[27]](#footnote-27)

1. Asas Keseimbangan

Asas ini merupakan suatu asas yang menghendaki adanya kepatuhan daripada sipembuat perjanjian untuk mematuhi atau melaksanakan apa yang telah mereka sepakati. Dalam asas ini dikehendaki adanya suatu keseimbangan antara kedua belah pihak, dimana pihak yang satu akan melaksanakan prestasi dan pihak yang lainya akan mendapatkan prestasi, dengan demikian didalam perjanjian tersebut terdapat suatu keseimbangan antara hak dan kewajiban dari para pihak.

1. Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan diatur dalam Pasal 1339 KUHPerdata jo Pasal 1347 KUHPerdata. Menurut asas ini perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur di dalam perjanjian tersebut, akan tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan lazim diikuti.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata diperlukan empat syarat untuk sahnya suatu perjanjian, yaitu :[[28]](#footnote-28)

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya berarti mengenai hal-hal yang pokok yang terdapat dalam isi perjanjian, dengan demikian kehendak kedua belah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian tersebut harus bebas dari paksaan, kekhilafan, dan penipuan. Hal ini sesuai dengan yang ditegaskan dalam Pasal 1321 KUHPerdata.

“Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya karena penipuan atau paksaan”.

Dalam mencapai kebutuhan hidupnya manusia memerlukan kerjasama. Mereka saling mengikatkan diri untuk memenuhi sesuatu prestasi, sehingga timbullah hukum perikatan yaitu suatu perhubungan hukum antara dua orang atau lebih yang menyebabkan pihak yang satu atas sesuatu dan pihak yang lain mempunyai kewajiban untuk melakukan atau memberikan sesuatu. Pihak yang berkewajiban memenuhi perikatan disebut debitur, pihak yang berhak atas pemenuhan sesuatu perikatan disebut kreditur. Yang menjadi objek perikatan adalah prestasi, yaitu hal pemenuhan perikatan. Macam-macam prestasi ialah :

Memberikan sesuatu, seperti membayar harga, menyerahkan barang.

Berbuat sesuatu misalnya memperbaiki barang yang rusak, membongkar bangunan, kesemuanya karena putusan pengadilan dsb.

Tidak berbuat sesuatu misalnya untuk tidak mendirikan sesutau bangunan, untuk tidak memnggunakan merek dagang tertentu, kesemua karena ditetapkan oleh suatu putusan pengadilan.

Apabila debitur tidak memenuhi atau tidak menepati perikatan atau prestasi sebagaimana dimaksud maka hal tersebut disebut cidera janji atau wanprestasi.[[29]](#footnote-29) Mengenai wanprestasi sendiri diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata[[30]](#footnote-30) :

Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Sehingga ketentuan dalam hukum perdata ini mengikat pula lah dalam permasalahan atau proses antara konsumen dan pelaku jasa keuangan dalam proses transaksinya*.*

Terkait dengan uraian dan hasil penelitian diatas pula, dalam hal untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai contoh pelanggaran transaksi melalui telephone pada lembaga jasa keuangan, berikut di cuplik sebuah contoh kasus yang terjadi sebagaimana dikutip pada koran Media Indonesia tanggal 24 Februari 2010, dengan judul Credit Card ASDX tidak aman, dengan kronologis permasalahan sebagai berikut [[31]](#footnote-31):

Pada 30 Desember 2009, nasabah / kosumen menerima telepon dari pihak ASDX yang mengaku bernama Dika dengan nomor registrasi 169855. pihak ASDX menjelaskan, bahwa pihak ASDX memberikan fasilitas upgrade kartu kredit nasabah menjadi platinum. Kemudian staf ASDX tersebut melakukan verifikasi data kepada nasabah dengan pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut data-data pribadi nasabah dengan detail dan nasabah hanya mencocokkan apa yang dipertanyakan, tanpa rasa curiga.

Seluruh data yang dipertanyakan kepada nasabah memang benar, lalu dijelaskan bahwa kartu kredit nasabah pada saat itu dinonaktifkan dan akan ditarik pihak ASDX, kemudian akan dikirim kartu kredit pengganti pada Senin, 4 Januari 2010.

Satu hari kemudian, kurir dari ASDX yang bernama Romy datang ke kantor nasabah menyerahkan satu amplop kosong dan tanda terima rangkap dua yang berlogo ASDX. Kemudian, kartu kredit berikut foto kopi KTP nasabah masukkan ke amplop tertutup dilem rapat, sebagai tanda terima nasabah memegang satu lembar surat tanda terima.

Tepatnya pada 1 Januari 2010, nasabah berinisiatif menanyakan proses upgrade tersebut ke call center ASDX dari ponsel di nomor 64722 diterima staf call center (tidak ingat namanya), tapi nasabah kaget bahwa yang nasabah alami merupakan penipuan dan diinformasikan bahwa kartu kredit 4472 lili 0442 3062 telah terjadi transaksi senilai Rpl 5 juta di Rens Teleshop pada 30 Desember 2009.

Nasabah kemudian disarankan untuk memblokir kartu kredit tersebut mengirim bukti tanda terima berlogo ASDX yang nasabah miliki ke nomor faks 5248138 untuk keperluan investigasi, (kemudian telepon terputus). Nasabah mencoba menghubungi call center ASDX kembali diterima Saudari Olga pada bagian kehilangan kartu. Nasabah kemudian diarahkan untuk meneruskan komplain Nasabah dibantu Saudari Olive dan dijelaskan bahwa status kartu 4472 lili 0442 3062 sudah diblokir, tapi nasabah tetap mempertanyakan hak nasabah untuk menyanggah transaksi senilai Rp. l5 (lima belas) juta tersebut yang tidak pernah nasabah lakukan.

Nasabah juga mempertanyakan proses verifikasi yang dilakukan pihak ASDX karena seharusnya nasabah menerima telepon dari pihak ASDX karena transaksi tersebut cukup besar (90% dari limit kartu kredit nasabah) dan kalaupun ada verifikasi, mengapa tidak ke nomor telepon nasabah yang terdaftar di data ASDX.

Nasabah juga mempertanyakan bagaimana toko /merchant melakukan verifikasi tanda tangan persetujuan identitas asli nasabah yang harus ditunjukkan. Dalam kasus ini, nasabah selaku nasabah kartu kredit Bank ASDX merasa dirugikan antara lain

* 1. Di mana perlindungan nasabah yang harusnya diterima sebagai nasabah Bank ASDX terkait dengan data pribadi yang dimiliki pihak yang tidak bertanggung jawab.
  2. Mengapa tidak ada proses verifikasi yang ditujukan kepada nasabha oleh pihak ASDX terkait dengan transaksi tersebut cukup besar (90% dari limit kartu kredit nasabah), padahal nasabah sudah cukup lama menjadi nasabah kartu kredit ASDX, dan tidak pernah mengubah nomor telepon yang terdaftar di ASDX.
  3. Bagaimana perlindungan nasabah ASDX terkait dengan toko/merchant yang tidak melakukan verifikasi tanda tangan persetujuan transaksi identitas asli nasabah yang harus ditunjukkan.

Dengan kejadian kasus ini, nasabah meminta ASDX mengusut pihak-pihak yang terlibat dalam kasus ini dan membebaskan nasabah dari tagihan yang tidak pernah nasabah lakukan. Karena sejak pelaporan, nasabah langsung ke divisi ASDX terkait. Pada 4 Januari 2010, belum ada perkembangan, sedangkan dalam tagihan nilai transaksi tersebut sudah muncul dan collector sudah melakukan penagihan setiap hari.

Kasus diatas merupakan salahsatu contoh dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh perbankan dimana proses transaksinya tersebut diawali dan dilakukan melalui telephone atau dilakukan secara telemarketing, dimana dari hasil proses tersebut telah mengakibatkan adanya kerugian yang dialami oleh pihak nasabah menyangkut transaksi yang tidak pernah dilakukan juga adanya pembocoran data pribadi kepada pihak yang tidak bertanggung jawab, hal seperti ini lah sebagai suatu bentuk permasalahan yang dilarang dan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1. Hasil wawancara pada lembaga Otoritas Jasa Keuangan Regional II Bandung. [↑](#footnote-ref-1)
2. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-3)
4. Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-4)
5. Pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan [↑](#footnote-ref-5)
6. Hasil wawancara pada lembaga Otoritas Jasa Keuangan Regional II Bandung. [↑](#footnote-ref-6)
7. Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-7)
8. Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-8)
9. Pasal 1 angka 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-9)
10. http://id.wikipedia.org/wiki/Bank. Diakses pada Februari 2013 [↑](#footnote-ref-10)
11. http://zona-prasko.blogspot.com/2011/02/pengertian-perlindungan-hukum.html. Diakses pada 17 Maret 2013. [↑](#footnote-ref-11)
12. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan. [↑](#footnote-ref-12)
13. Penjelasan Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan, alinea pertama. [↑](#footnote-ref-13)
14. Johannes Ibrahim, *Bank sebagai lembaga intermediasi dalam hukum positif,* CV.Utomo, Bandung, 2004, hal 27. [↑](#footnote-ref-14)
15. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No. 7/1992 jo Undang-Undang No. 10/1998 Tentang Perbankan. [↑](#footnote-ref-15)
16. Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank Dengan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 32 [↑](#footnote-ref-16)
17. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan [↑](#footnote-ref-17)
18. Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia,* Kencana, Jakarta, 2008, hal. 8 [↑](#footnote-ref-18)
19. Munir Fuadi, *Hukum Perbankan Modern,* Citra Aditya Bakti Bandung, 1999, hal 13 [↑](#footnote-ref-19)
20. Mariam Darius Badrulzaman, *Perjanjian Kredit Bank,* Cet. 2, Alumni, Bandung, 1983, hal. 48 [↑](#footnote-ref-20)
21. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 [↑](#footnote-ref-21)
22. Henry Prayitno, *“E-commerce Dalam perspektif Hukum”*, http://lib.atmajaya.ac.id [↑](#footnote-ref-22)
23. Otje Salman S., *“Prinsip-prinsip Cyber Law Dalam Hukum Positif di Indonesia”*, http://hk.unikom.ac.id [↑](#footnote-ref-23)
24. R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1979, hal. 49 [↑](#footnote-ref-24)
25. Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang dalam Perjanjian Kredit Bank,* Jakarta, 1995, hal. 17 [↑](#footnote-ref-25)
26. Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hal. 165 [↑](#footnote-ref-26)
27. *Ibid*, hal. 164 [↑](#footnote-ref-27)
28. Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,1990, hal 88. [↑](#footnote-ref-28)
29. C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal. 247. [↑](#footnote-ref-29)
30. R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Burgerlijk Wetboek), PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2001, hal. 324. [↑](#footnote-ref-30)
31. zulkifli@tridaya-dimensi. Com, Link : <http://bataviase.co.id>, September 2014. [↑](#footnote-ref-31)