



**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN
SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum**

Asal:	Hal-hal	Kelas
	Pembelian	343.07
Terima Tgl :	28 JUN 2006	wid
No. Induk :		
Oleh :	KLASIR / PENYALIN :	p

LUSI WIDIYANTI
NIM. 020710101196

**JURUSAN / BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER**

2006

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN
SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA**



**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN
SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA**

Oleh:

LUSI WIDIYANTI

020710101196

Pembimbing:

H. ARIE SUDJATNO, S.H.

NIP 130 368 777

Pembantu Pembimbing:

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP 131 832 299

JURUSAN/ BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER**

2006

MOTTO

Seseorang manusia harus cukup rendah hati untuk mengakui kesilapannya, cukup bijak untuk mengambil manfaat daripada kegagalannya dan cukup berani untuk membetulkan kesilapannya.

(Khalifah Abdul Malik Marwan)*

*Dikutip dari www.sarikata.com

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUSI WIDIYANTI

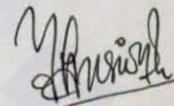
NIM : 020710101196

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah berjudul:“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Juni 2006

Yang menyatakan,



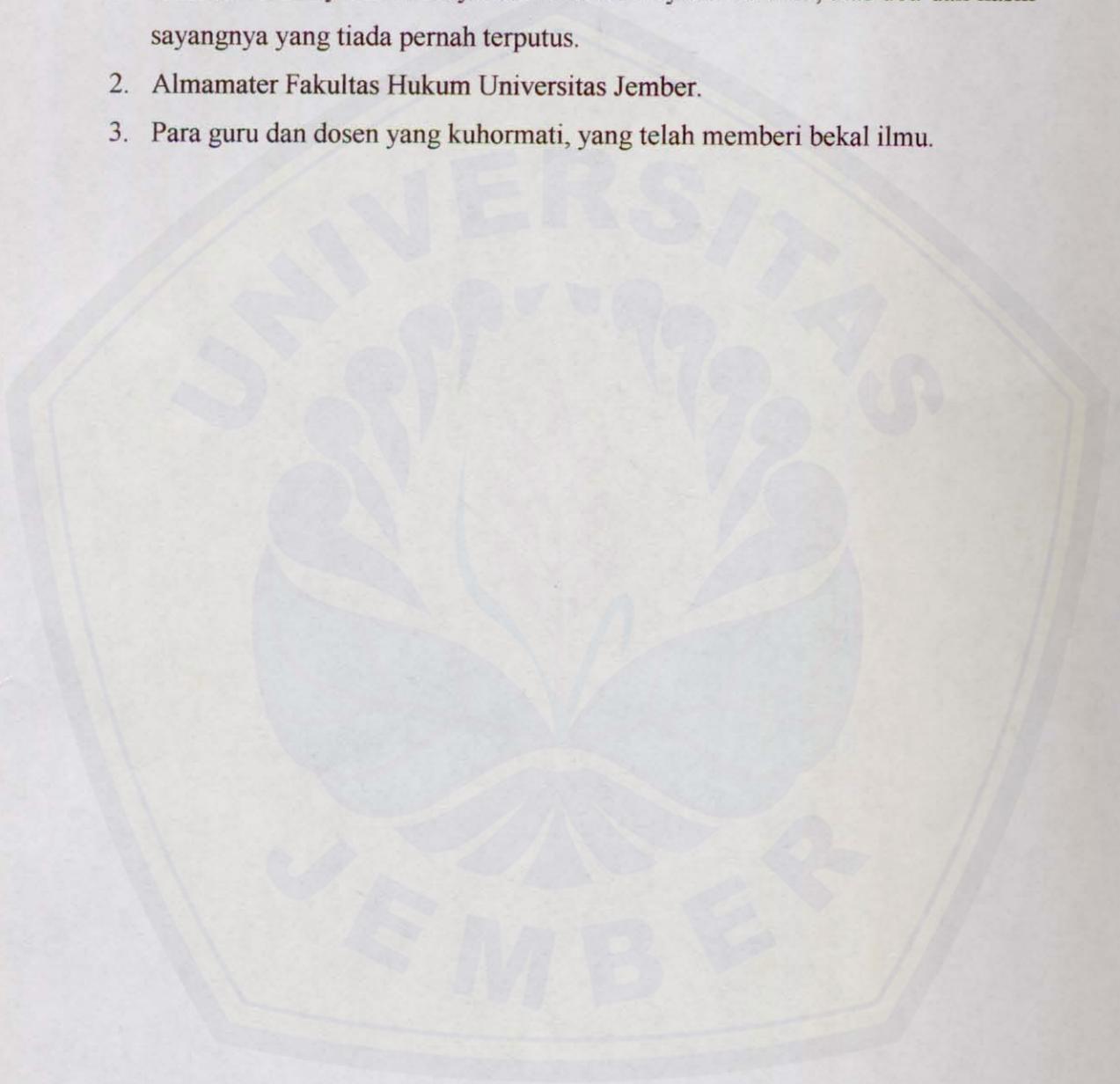
LUSI WIDIYANTI

NIM 020710101196

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Ibunda Ine Setiyanti dan Ayahanda Lulus Wiyono tercinta, atas doa dan kasih sayangnya yang tiada pernah terputus.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Para guru dan dosen yang kuhormati, yang telah memberi bekal ilmu.



PERSETUJUAN

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14

Bulan : Juni

Tahun : 2006

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

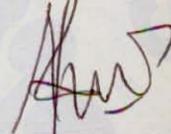
Panitia Penguji:

Ketua,



KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.
NIP 130 808 985

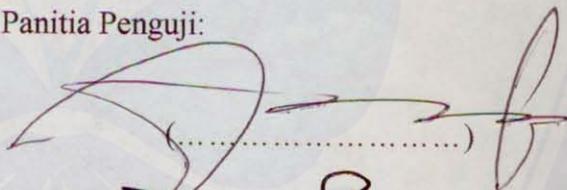
Sekretaris,



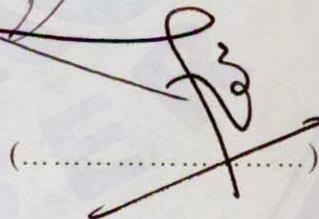
R. Aj. ANGELICA INDRASWARI, S.H.
NIP 132 296 905

Anggota Panitia Penguji:

1. **H. ARIE SUDJATNO, S.H.**
NIP 130 368 777



2. **MARDI HANDONO, S.H., M.H.**
NIP 131 832 299



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN
SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA**

Oleh :

LUSI WIDIYANTI

NIM 020710101196

Pembimbing,



H. ARIE SUDJATNO, S.H.

NIP 130 368 777

Pembantu Pembimbing,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP 131 832 299

Mengesahkan

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

Dekan,



KORONG PARON PIUS, S.H., S.U

NIP. 130 808 985

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa terucap atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA”**.

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusun mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini:

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk, motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Pembantu Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan hingga akhir skripsi ini.
3. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember sekaligus Ketua Panitia Penguji.
4. Ibu R. Aj. Angelica, S.H. selaku Sekretaris Panitia Penguji.
5. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I, Bapak I Ketut Suandra, S.H. selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Ida Bagus Oka, S.H., M.M. selaku Pembantu Dekan III.
6. Bapak I Wayan Yasa, S.H. selaku Ketua Jurusan Hukum Keperdataan dan Bapak Nanang Suparko, S.H. selaku Sekretaris Jurusan Hukum Keperdataan.
7. Ibu Siti Sudarmi, S.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu kelancaran studi selama penyusun menuntut ilmu.
8. Bapak H. Moch. Elis B., selaku Biro Hukum dan *Account Officer* BRI Cabang Jember yang telah memberikan semua data yang dibutuhkan penyusun.

9. Bapak Slamet Irianto, Bapak Ismail, dan Bapak Arriyo selaku Tim Pengawas Bank Indonesia Cabang Jember yang telah meluangkan waktu untuk berkonsultasi atas data yang diperlukan penyusun.
10. Para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan keteladanan.
11. Karyawan karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember atas kemudahan yang telah diberikan, khususnya Pak Sabar, Pak Setu dan Mas Budi.
12. Adikku tersayang, Luis Widiyanto.
13. Om Yanto dan Tante In, atas segala yang telah diberikan dari awal hingga akhir serta Shinta, Ulfah, Frida dan Mifta atas doa dan senyumannya.
14. Keluarga besar Eyang Kakung Imam Supolo dan keluarga besar Eyang H. Toha(alm.) atas doa-doa, wejangan dan kasih sayangnya.
15. *My closed friend such as Wulan, Dian, Erfina, Amel dan Achie for their support and advice. I will always miss our togetherness.*
16. Erik "Cqta", Eta, Naning dan Diah atas doa, motivasi dan semangat yang telah diberikan. Chayyoo!
17. Mas Hendra, Alamsyah "Cha Kancil" dan Mas Bram *for their smileys, prays and teaching me a lot of things in life.*
18. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember Mas Misbah, Mas Subkhi, Mbak Yane, Mbak Evi, Yeni, Lintang, Dewi, Windy, Kartika, Inggit, Atik, Dedi, Enrico, Deni "Chubby" dan Yudhis.
19. Semua pihak yang telah memberikan segalanya tanpa bisa disebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan yang telah penyusun terima mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penyusun menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menambah kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penyusun berharap, semoga hasil penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2006

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RINGKASAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.2 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penyusunan	4
1.4.1 Tujuan Umum	4
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Metodologi	5
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.5.3 Sumber Data.....	5
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.5 Analisis Data	6
BAB 2. FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Fakta.....	7
2.1.1 Uang Hilang di Britama	7
2.1.2 ATM BRI Ada Penarikan Misterius	8

2.2 Dasar Hukum	9
2.3 Landasan Teori.....	14
2.3.1 Pengertian Lembaga Keuangan Bank	14
2.3.2 Pengertian Nasabah.....	17
2.3.3 Pengertian Perlindungan Hukum	19
2.3.4 Pengertian Arsitektur Perbankan Indonesia(API).....	21
BAB 3. PEMBAHASAN	24
3.1 Bentuk dan Mekanisme Perlindungan Hukum Nasabah Menurut Arsitektur Perbankan Indonesia	24
3.2 Implementasi Perlindungan Hukum Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia.....	39
3.3 Kendala-kendala yang Menghambat dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah Menurut Arsitektur Perbankan Indonesia.....	47
BAB 4. PENUTUP	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Konsultasi Kepada Bank Indonesia Cabang Jember
2. Surat Pengantar Konsultasi Kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember
3. Formulir Pengaduan Nasabah
4. Register Pengaduan Nasabah
5. Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah
6. Check List Pelayanan Harian mengenai:
 - a. Sikap, Penampilan dan Fasilitas Pelayanan *Frontliner*
 - b. Kebersihan, Kerapian dan Fasilitas Pelayanan
7. Contoh Klausula Transparansi Informasi Produk Bank pada Formulir Aplikasi yang Diisi Oleh Nasabah
8. Contoh Klausula Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah pada Formulir Aplikasi yang Diisi Oleh Nasabah:
 - a. Bagi Bank yang akan Memberikan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain Untuk Tujuan Komersial
 - b. Bagi Bank yang Sudah Memutuskan Tidak akan Memberikan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain Untuk Tujuan Komersial

RINGKASAN

Semakin banyaknya produk yang ditawarkan bank, membuat nasabah tertarik untuk menggunakan produk bank tersebut. Namun hal itu tidak diimbangi dengan upaya memberikan suatu perlindungan hukum kepada nasabah, akibatnya nasabah dirugikan apabila terjadi kelalaian atau kesalahan dari pihak bank. Hal inilah yang menjadi alasan penyusun mengambil skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA”**.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia (API) serta implementasinya dan kendala apa yang menghambat dalam implementasinya.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini selain untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, juga untuk mengkaji dan menganalisa bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia (API), implementasinya dan kendala dalam implementasinya.

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode pendekatan masalah secara yuridis normatif dengan berdasar pada sumber data primer dan sekunder. Sedangkan metode pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan dan pustaka. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dalam penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif.

Nasabah merupakan konsumen jasa perbankan yang seringkali kurang mendapat perlindungan dari bank selaku pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan masih belum dapat mengakomodair kepentingan nasabah. Oleh karena itu,

Bank Indonesia selaku otoritas perbankan berupaya untuk memberdayakan dan meningkatkan perlindungan kepada nasabah melalui Arsitektur Perbankan Indonesia (API) dalam pilar keenam yaitu perlindungan hukum nasabah.

Bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia (API) adalah pembentukan lembaga mediasi perbankan independen dan penyusunan mekanisme pengaduan nasabah. Selain itu juga dibahas implementasi perlindungan hukum nasabah menurut API yaitu peningkatan transparansi informasi produk dilakukan bank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, pelaksanaan promosi edukasi untuk konsumen belum ditetapkan dalam suatu Peraturan Bank Indonesia, pembentukan lembaga mediasi perbankan independen dilakukan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan serta pelaksanaan mekanisme pengaduan nasabah belum dilakukan bank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah serta kendala dalam implementasinya.

Bank-bank harus mematuhi dan melaksanakan peraturan-peraturan dari Bank Indonesia khususnya yang bertujuan meningkatkan perlindungan hukum kepada nasabah. Selain itu, Bank Indonesia juga harus meningkatkan pengawasan dan pembinaan bank-bank agar tercipta dunia perbankan yang kondusif dalam kedudukan bank dan nasabah yang seimbang.



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Guna mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan, termasuk di bidang ekonomi dan keuangan yang di dalamnya mencakup sektor perbankan (Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan).

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian. Tidak dapat dipungkiri bahwa peran perbankan sangat berpengaruh terhadap maju mundurnya pembangunan suatu bangsa. Jika perbankan ambruk oleh beberapa sebab misalnya praktek tidak sehat para bankir maka lembaga itu kehilangan kepercayaan sehingga akan berdampak terhadap ekonomi secara keseluruhan. Indonesia pernah merasakan dampak pahit itu ketika terjadi krisis moneter pada akhir tahun 1997. Bahkan kemudian krisis tersebut menjalar kemana-mana dan berkembang menjadi krisis multidimensi. Setelah itu sangat terasa betapa sulit upaya untuk bangkit kembali dari keterpurukan yang dalam di berbagai sektor kehidupan.

Perlahan-lahan dunia perbankan mulai berupaya untuk memperbaiki kondisinya guna mencapai tujuan utama perbankan Indonesia yaitu sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas pembangunan nasional menuju pada peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Untuk itu sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Dengan

demikian diperlukan penyempurnaan dan penyehatan terhadap sistem perbankan nasional yang menyeluruh. Upaya penyehatan perbankan itu, menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, bank-bank itu sendiri dan masyarakat pengguna jasa bank.

Masyarakat dalam hal ini nasabah pada suatu bank sebagai unsur penting dalam kelangsungan hidup sektor perbankan. Namun sayangnya seringkali terjadi kedudukan yang tidak seimbang antara nasabah dengan bank sehingga kepentingan nasabah kurang diperhatikan. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen masih belum dapat memberikan suatu payung hukum yang jelas dan pasti terhadap kepentingan nasabah. Apabila kondisi ini dibiarkan terus menerus, maka akan menghilangkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap perbankan itu sendiri, akibatnya akan semakin sulit mewujudkan tujuan perbankan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Saat ini perlindungan hukum kepada nasabah kondisinya masih jauh dari memuaskan dan memerlukan perhatian yang lebih besar sehingga diperlukan suatu arahan yang jelas dan terpadu bagaimana konsep perlindungan hukum nasabah ke depan. Hal ini sangat mengkhawatirkan. Di saat pemerintah menghimbau masyarakat untuk menabung dan berinvestasi namun di lain pihak, ketika masyarakat gemar menabung, ternyata lembaga keuangan yang ada tidak menunjukkan tingkat kepercayaan publik yang tinggi.

Untuk mengatasi permasalahan perbankan yang semakin kompleks seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi termasuk perlindungan hukum nasabah, maka Bank Indonesia menyusun suatu *blueprint* perbankan nasional yang lebih dikenal dengan istilah Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Dengan adanya API ini, diharapkan akan terwujud suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien yang bertujuan menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. API merupakan pondasi bagi dunia

perbankan nasional yang memiliki enam pilar yaitu struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi dan perlindungan nasabah. Pengalaman yang lalu menunjukkan apabila pondasinya lemah, maka bangunan di atasnya juga lemah. Untuk itu diperlukan suatu pondasi yang kuat bagi dunia perbankan agar siap menghadapi segala gangguan.

Perlindungan hukum nasabah sebagai pilar keenam dari API sangat penting karena berkaitan dengan terwujudnya sistem perbankan yang sehat, kuat dan tangguh dalam menghadapi tantangan global. Perbankan dan nasabah harus memiliki hubungan yang setara karena sebuah sistem perbankan yang sehat memang harus demikian sehingga antara bank dan nasabah tidak dapat dipisahkan dalam aktivitasnya sebagai *stakeholders*.

Mengenai hubungan bank dan nasabah yang merupakan fokus dari aktivitas bank maka akan dibahas secara jelas bagaimana bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah dan implementasinya serta kendala-kendala yang menghambat dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penyusun tertarik untuk membahasnya dalam skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA”**.

1.2 Ruang Lingkup

Penyusunan skripsi ini agar lebih jelas dan mempermudah dalam pembahasan selanjutnya maka penyusun membatasi ruang lingkup permasalahan pada bidang Hukum Ekonomi, khususnya Perbankan yaitu mengenai bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia dan implementasinya serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan implementasi tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penyusun dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia ?
2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia ?
3. Kendala-kendala apa yang menghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia ?

1.4 Tujuan Penyusunan

Agar dalam penyusunan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang dikehendaki maka perlu ditetapkan suatu tujuan penyusunan. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini ada dua yaitu :

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penyusunan skripsi ini adalah:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa studi;
3. Untuk memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu hukum yang bermanfaat bagi almamater dan masyarakat pada umumnya.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penyusunan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia;
2. Untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana implementasi perlindungan hukum nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia;

3. Untuk mengkaji dan menganalisis kendala-kendala yang menghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia.

1.5 Metodologi

Metodologi pada hakikatnya memberikan pedoman tentang cara-cara seorang ilmuwan dalam mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya (Soerjono Soekanto, 1986:6)

1.5.1 Pendekatan Masalah

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif yaitu dengan menelaah dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan masalah. Pendekatan yang lain untuk menguatkan data adalah pendekatan dengan cara melakukan konsultasi langsung dengan para pihak yang ada kaitannya dengan skripsi yang sedang disusun.

1.5.2 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil konsultasi dengan pihak-pihak yang bisa dijadikan referensi berkenaan dengan Arsitektur Perbankan Indonesia, khususnya perlindungan hukum nasabah. Dalam hal ini, konsultasi dilakukan dengan pihak Bank Indonesia Cabang Jember dan Bank Umum (BRI Cabang Jember).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dengan membaca buku-buku dan literatur, majalah dan surat kabar, website yang berkaitan dengan Arsitektur Perbankan Indonesia serta pendapat para sarjana atau pakar ekonom khususnya mengenai perlindungan hukum nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Studi Wawancara

Yaitu wawancara dilakukan dengan cara konsultasi untuk mengumpulkan data yang bersifat primer dengan perwakilan dari bank, dalam hal ini Bank Indonesia Cabang Jember dan bank pelaksana yaitu Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember.

2. Studi Pustaka

Yaitu pengolahan data dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur hukum, website hukum dan artikel-artikel hukum pada media massa.

1.5.4 Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif kualitatif yaitu metode untuk memperoleh gambaran singkat mengenai suatu permasalahan. Selanjutnya diolah secara analisis deskriptif kualitatif yang bersifat memberikan penjelasan mengenai gambaran-gambaran suatu objek yang diteliti berdasarkan fakta serta teori-teori yang ada sehingga dapat memberikan suatu jawaban sebagai dasar untuk memecahkan suatu masalah.

Kesimpulan data dalam hal ini dilakukan secara deduktif yaitu suatu cara mengambil kesimpulan dari pembahasan yang bersifat umum menuju yang bersifat khusus.



BAB 2. FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI

2.1 Fakta

2.1.1 Uang Hilang di Britama

Sistem kartu ATM BRI yang kacau/ amburadul, mengurangi kepercayaan masyarakat kepada Bank Rakyat Indonesia (BRI). Saya pemegang buku gabungan BritAma(Nomor 054-01-01290-50-1) dan memegang kartu ATM BRI (Nomor 60130100036 00062).

Pada tanggal 5 September 2005, Kantor BRI Cabang Manado telah mencetak buku tabungan BritAma dan saya sangat terkejut karena tertulis telah terjadi transaksi sebagai berikut: tanggal 25 Agustus 2005 terjadi empat kali penarikan masing-masing Rp 1.000.000,00(satu juta rupiah) jadi total Rp 4.000.000,00(empat juta rupiah), tanggal 4 September 2005 terjadi tiga kali penarikan yaitu satu kali sebesar Rp 1.000.000,00(satu juta rupiah) dan dua kali masing-masing sebesar Rp 1.250.000,00(satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah) sehingga total penarikan Rp 3.500.000,00(tiga juta lima ratus ribu rupiah).

Dalam kejadian tersebut, total kerugian yang saya alami adalah Rp 7.500.000,00 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah). Hal itu membuat terkejut sebab saya tak pernah mengambil/ melakukan transaksi di ATM ataupun di kantor BRI. Buku tabungan sejak tahun 2001 tak pernah terjadi/ melakukan penarikan uang dan hanya berupa transfer bunga deposito saya di BRI. Jadi, kartu ATM tidak pernah digunakan, bisa dibuktikan dengan melihat pada buku tabungan.

Sewaktu melaporkan hal ini kepada BRI Cabang Manado (Saudara Setiaji dan Saudara M Riamid Busroh), saya merasa kurang puas karena mereka malah menyalahkan. Saya sudah melapor ke BRI Cabang Manado dan Wilayah sebanyak dua kali dan terakhir pada 7 Oktober 2005 tapi sampai sekarang tidak ada jawaban penanganan serius dari BRI.

Marie Frans Jalan Samrat XX, Tatiwungen, Manado.

<http://www.kompas.com/kompas-cetak/0512/05/opini/2264531.htm>

2.1.2 ATM BRI Ada Penarikan Misterius

Saya adalah pemegang kartu ATM BRI dengan nomor 5221840002437763 atas nama Abay A. Abrori Hadi. Pada tanggal 29 Maret 2005 sekitar pukul 14.00, saya melakukan penarikan tunai sebesar Rp 550.000,00 (lima ratus lima puluh ribu rupiah) menggunakan ATM BRI pada BRI Cabang Pandeglang. Tapi transaksi tersebut gagal karena ada masalah pada mesin ATM yang seringkali mengalami kerusakan.

Keesokan harinya saya mencoba lagi penarikan di ATM yang sama. Ternyata uang saya telah berkurang sebesar Rp 550.000,00 (lima ratus lima puluh ribu rupiah). Saya langsung menghubungi Bank BRI Cabang Pandeglang dan diterima oleh seorang staf yang menganjurkan saya untuk mengisi surat komplain yang sudah tersedia dan menjanjikan bahwa 2 (dua) minggu lagi ada kabar tentang masalah tersebut.

Pada tanggal 20 April 2005, saya kembali menghubungi Bank BRI Cabang Pandeglang dan mendapat penjelasan bahwa pada tanggal 29 Maret 2005 tersebut telah terjadi penarikan tunai melalui ATM oleh seseorang sebesar Rp 550.000,00 (lima ratus lima puluh ribu rupiah) di ATM BRI Cabang Cut Meutia Jakarta.

Yang membuat saya tidak mengerti, mengapa hal tersebut bisa terjadi. Karena pada tanggal 29 Maret 2005 itu penarikan yang saya lakukan gagal dan kartu ATM pun masih saya simpan dengan baik tanpa seorang pun yang tahu. Bahkan keluarga saya sendiri tidak tahu nomor PIN-nya. Sampai saat ini kabar tentang uang saya tersebut tidak jelas rimbanya.

Abay A. A. Hadi, Pandeglang. Jum'at 8 Juli 2005

http://republika.co.id/kolom_detail.asp?id=20

2.2 Dasar Hukum

Skripsi ini sebagai sebuah karya tulis ilmiah dilengkapi dengan dasar hukum yang berkaitan dengan materi permasalahan. Dasar hukum yang digunakan dalam skripsi ini adalah:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata

a. Pasal 1313

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.

b. Pasal 1320

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat :

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

c. Pasal 1338

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

d. Pasal 1365

Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

e. Pasal 1366

Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.

2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

a. Pasal 29

(1) Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia.

(2) Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, solvabilitas dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

- (3) 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.
 - (4) Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
 - (5) Ketentuan yang wajib dipenuhi oleh bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), ayat (3), ayat (4) ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- b. Pasal 30
- (1) Bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia segala keterangan dan penjelasan mengenai usahanya menurut tata cara yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
 - (2) 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.
 - (3) Keterangan tentang bank yang diperoleh berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2) tidak diumumkan dan bersifat rahasia.
- c. Pasal 40
- (1) Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, dan Pasal 44 A.
 - (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.
- d. Pasal 41
- (1) Untuk kepentingan perpajakan, pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Menteri Keuangan berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tertulis serta surat-surat mengenai keadaan keuangan nasabah penyimpan tertentu kepada pejabat pajak.
- e. Pasal 41 A
- (1) Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/ Panitia Urusan Piutang Negara, pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/ Panitia Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan nasabah debitur.

- (2) Izin sebagaimana dimaksud ayat (1) diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/ Ketua Panitia Urusan Piutang Negara.
- (3) Permintaan sebagaimana dimaksud ayat (2) harus menyebutkan nama dan jabatan pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/ Panitia Urusan Piutang Negara, nama nasabah debitur yang bersangkutan dan alasan diperlukannya keterangan.

f. Pasal 42

- (1) Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, pimpinan bank Indonesia dapat memberikan izin kepada Polisi, Jaksa atau Hakim untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada bank.
- (2) Izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Jaksa Agung atau Ketua Mahkamah Agung.
- (3) Permintaan sebagaimana dimaksud ayat (2) harus menyebutkan nama dan jabatan Polisi, Jaksa atau Hakim, nama tersangka atau terdakwa, alasan diperlukannya keterangan dan hubungan perkara pidana yang bersangkutan dengan keterangan yang diperlukan.

g. Pasal 44 A

- (1) Atas permintaan, persetujuan, atau kuasa dari nasabah penyimpan yang dibuat secara tertulis, bank wajib memberikan keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan pada bank yang bersangkutan kepada pihak yang ditunjuk oleh nasabah penyimpan tersebut.
- (2) Dalam hal nasabah penyimpan telah meninggal dunia, ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan yang bersangkutan berhak memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah penyimpan tersebut.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pasal 1

Angka 1

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Angka 2

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Angka 3

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

berkedudukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.

b. Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c. Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

d. Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
 - e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- e. Pasal 7
- Kewajiban pelaku usaha adalah :
- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
 - e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
 - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- f. Pasal 19
- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 - (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
 - (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

g. Pasal 45

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia
Undang-undang ini membahas berbagai peranan Bank Indonesia sebagai bank sentral dalam perbankan Indonesia.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 6/ PBI/ 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 7/ PBI/ 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/ 5/ PBI/ 2006 Tentang Mediasi Perbankan

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Pengertian Lembaga Keuangan Bank

Pengertian paling luas tentang lembaga adalah sekumpulan aturan atau cara pikir yang baku (*established way of thinking*) yang mengatur perilaku individu dalam suatu kelompok masyarakat. Dengan adanya lembaga, maka manusia dapat mengatur kehidupannya lebih baik dan efisien. Dengan demikian, pada saat kita berbicara mengenai lembaga keuangan, fokusnya adalah cara pikir yang baku tentang uang dan bagaimana manusia mengalokasikan sumber daya keuangan. Dilihat dari sudut pandang ini, perkembangan lembaga keuangan merupakan perwujudan dari perkembangan cara pikir serta pengetahuan tentang uang. Sebuah negara yang memiliki lembaga keuangan yang kuat dan modern, berarti telah memiliki perubahan/kemajuan pola pikir tentang uang dan pengalokasiannya. Hal ini diperlukan untuk menopang perekonomian yang semakin modern (Mandala Manurung, 2004:109).

Lembaga keuangan (*financial institution*) adalah lembaga yang kegiatan utamanya mengumpulkan dan menyalurkan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (unit surplus) kepada pihak yang membutuhkan dana (unit defisit) (Mandala Manurung, 2004:109).

Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Agar pengertian bank menjadi jelas, berikut ini ada beberapa definisi bank yaitu:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 Angka 2

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.

- b. Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam bukunya Hermansyah

Bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (2005:7).

- c. Kamus Istilah Hukum Fockema Andreae dalam bukunya Hermansyah

Bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Berhubung dengan adanya cek yang hanya dapat diberikan kepada bankir sebagai tertarik, maka bank dalam arti luas adalah orang atau lembaga yang dalam pekerjaannya secara teratur menyediakan uang untuk pihak ketiga (2005:8).

- d. G. M. Verryn Stuart dalam bukunya Martono

Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penerbit baru berupa uang giral (2004:20).

Beberapa definisi bank di atas mengartikan bahwa pada dasarnya bank adalah badan usaha yang menjalankan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan

menyalurkannya kembali kepada pihak-pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank sebenarnya hanya terdiri atas 2(dua) macam yaitu bank sentral dan bank komersial.

Bank sentral adalah bank pemerintah yang tugas utamanya mengatur jumlah uang beredar dalam rangka menjaga stabilitas perekonomian makro. Bank Indonesia adalah bank sentral negara Republik Indonesia. Pasal 7 ayat 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menyatakan bahwa tujuan Bank Indonesia adalah menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut, Bank Indonesia mempunyai beberapa tugas:

1. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter;
2. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran;
3. Mengatur dan mengawasi bank (Pasal 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia).

Bank komersial beroperasi dengan tujuan memperoleh laba atau dengan motivasi mendapatkan keuntungan. Di Indonesia, yang termasuk bank komersial adalah bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat(BPR). Bank komersial yang dijalankan dengan menerapkan sistem bunga disebut sebagai bank konvensional. Sedangkan yang dijalankan dengan prinsip syariah disebut sebagai bank syariah.

Berdasarkan fungsinya, klasifikasi perbankan di Indonesia sudah semakin disederhanakan. Saat ini dilihat dari fungsinya, bank dibedakan menjadi 2(dua) yaitu:

1. Bank umum

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Ruang lingkup kegiatan bank umum meliputi:

a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*)

Bank umum dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk seperti giro, tabungan, deposito berjangka dan sertifikat deposito.

- b. Menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit (*lending*)

Bagi bank umum, penyaluran kredit akan menghasilkan pendapatan bunga. Dalam kondisi normal pendapatan bunga dari kredit ini memiliki porsi terbesar dari total pendapatan bank.

- c. Memberikan jasa-jasa lainnya(*services*)

Jasa-jasa lain yang umumnya ditawarkan bank umum adalah transfer(kiriman uang), kliring (*clearing*), *letter of credit* (L/C), menerima setoran-setoran dan melayani pembayaran-pembayaran (Mandala Manurung, 2004:137).

2. Bank Perkreditan Rakyat(BPR)

Adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Ruang lingkup kegiatan usaha BPR meliputi:

- a. Menghimpun dana

Dana masyarakat yang boleh dihimpun BPR adalah simpanan deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dalam praktiknya, BPR umumnya memprioritaskan pengumpulan dana dalam bentuk simpanan tabungan dan deposito.

- b. Menyalurkan dana

Kegiatan menyalurkan dana yang utama adalah memberikan kredit. BPR juga diizinkan menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia. Untuk mengoptimalkan dana yang tersedia, Bank Indonesia mengizinkan BPR untuk menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia(SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain (Mandala Manurung, 2004:205).

2.3.2 Pengertian Nasabah

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dalam Pasal 1 angka 16 mendefinisikan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Selanjutnya definisi nasabah tersebut dibedakan menjadi 2(dua) yaitu:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan 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 itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Bank dalam memberikan layanan kepada nasabah bersedia memberi layanan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Nasabah bank terdiri dari berbagai kalangan seperti rumah tangga(individu), perusahaan baik yang berskala besar, menengah, atau kecil. Kegiatan layanan bank untuk nasabah berskala besar tentu tidak sama dengan layanan yang diberikan kepada individu. Untuk melayani nasabah yang mempunyai kepentingan berbeda tersebut, bank bisa menggunakan:

1. *Wholesale Banking (Corporate Banking)*
adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah yang berskala besar. Untuk nasabah yang berskala besar(biasanya perusahaan-perusahaan besar) biasanya dibedakan dengan layanan kepada individu.
2. *Retail Banking (Consumer Banking)*
adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah berskala kecil dan menengah. ATM adalah salah satu contoh layanan bank kepada nasabah berskala kecil dan menengah.
3. *Private Banking*
adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah yang terkemuka dan orang-orang kaya yang lebih menyukai layanan secara khusus dari bank. Banyak orang-orang kaya lebih menyukai layanan khusus yang tidak sama dengan orang-orang lain (Rudy Badrudin dkk, 1998:44).

Macam hubungan hukum antara bank dan nasabah yaitu :

1. Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana
yaitu bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat. Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dapat terlihat

dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan seperti deposito, tabungan, giro dan sebagainya. Bentuk hubungan itu dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipakai oleh setiap nasabah penyimpan dana.

2. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur

yaitu bank sebagai lembaga penyedia dana bagi para debiturnya. Bentuknya dapat berupa kredit seperti kredit modal kerja, kredit investasi atau kredit usaha kecil (Ronny Sautma Hotma Bako, 1995:33).

Basis hubungan hukum antara bank dan nasabahnya adalah hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank misalnya seperti saat nasabah membuka rekening tabungan, deposito dan produk perbankan lainnya. Hal ini tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdata ayat 1 yaitu "semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan hukum sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak".

2.3.3 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan sendiri secara harfiah mengandung arti tempat perlindungan atau dalam hal perbuatan melindungi dan terkait dengan kata hukum, disini dapat ditafsirkan bahwa hukum adalah sebagai tempat berlindung, yaitu tempat berlindung bagi nasabah terhadap resiko di suatu hari yang dihadapi oleh bank yang bersangkutan. Untuk itu kepentingan nasabah atas segala hak dan kewajibannya tidak terlepas dari peraturan-peraturan yang berlaku dan terlindungi oleh hukum.

Satjipto Rahardjo dalam bukunya Hermansyah mengatakan bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti, ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut sebagai hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang (2005:121).

Hak tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan melainkan juga kehendak misalnya apabila A memiliki tabungan di sebuah bank, maka hukum memberikan hak kepada A dalam arti bahwa kepentingan A atas tabungan tersebut mendapatkan perlindungan. Tetapi perlindungan itu tidak hanya ditujukan terhadap kepentingan A saja, melainkan juga terhadap kehendak A mengenai tabungan itu. A melakukan penarikan atau memberi kuasa kepada orang lain untuk melakukan penarikan dana dari tabungan tersebut, juga merupakan hak A. Oleh karena itu, menurut hukum bukan hanya kepentingan A saja yang memperoleh perlindungan tetapi juga kehendak A.

Perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana menurut sistem perbankan Indonesia dapat dilakukan melalui dua cara yaitu :

1. Perlindungan secara implisit (*Implicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan yang diperoleh melalui :
 - a. Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan (Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan);
 - b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia;
 - c. upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya;
 - d. memelihara tingkat kesehatan bank;
 - e. melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian;
 - f. cara pemberian kredit yang tidak merugikan hak dan kepentingan nasabah;
 - g. menyediakan informasi resiko pada nasabah.
2. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan yang diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat (Marulak Pardede, 1998:30).

Perlindungan secara implisit adalah perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya

kebangkrutan bank yang diawasi. Sedangkan perlindungan secara eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat. Lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang telah disimpan pada bank yang mengalami kegagalan.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan hanya mengatur perlindungan secara implisit. Dalam Undang-undang tersebut, pada dasarnya perlindungan kepada nasabah tidak dapat dipisahkan dengan upaya menjaga kelangsungan bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya.

Melihat hubungan hukum antara nasabah dan bank yang didasarkan atas suatu perjanjian, maka wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank.

Hakikat dari perlindungan hukum terhadap nasabah adalah melindungi kepentingan nasabah di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum itu (Hermansyah, 2005:124).

2.3.4 Pengertian Arsitektur Perbankan Indonesia(API)

Arsitektur Perbankan Indonesia (API) merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. Arah kebijakan pengembangan industri perbankan di masa datang oleh API dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Booklet Perbankan Indonesia 2005).

kebangkrutan bank yang diawasi. Sedangkan perlindungan secara eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat. Lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang telah disimpan pada bank yang mengalami kegagalan.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan hanya mengatur perlindungan secara implisit. Dalam Undang-undang tersebut, pada dasarnya perlindungan kepada nasabah tidak dapat dipisahkan dengan upaya menjaga kelangsungan bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya.

Melihat hubungan hukum antara nasabah dan bank yang didasarkan atas suatu perjanjian, maka wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank.

Hakikat dari perlindungan hukum terhadap nasabah adalah melindungi kepentingan nasabah di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum itu (Hermansyah, 2005:124).

2.3.4 Pengertian Arsitektur Perbankan Indonesia(API)

Arsitektur Perbankan Indonesia (API) merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. Arah kebijakan pengembangan industri perbankan di masa datang oleh API dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Booklet Perbankan Indonesia 2005).

API menjadi kebutuhan yang mendesak bagi perbankan Indonesia dalam rangka memperkuat fundamental industri perbankan. Krisis ekonomi tahun 1997 menunjukkan bahwa industri perbankan nasional belum memiliki kelembagaan perbankan yang kokoh yang didukung dengan infrastruktur perbankan yang baik sehingga secara fundamental masih harus diperkuat untuk dapat mengatasi gejolak internal maupun eksternal. Belum kokohnya fundamental perbankan nasional merupakan tantangan bukan hanya bagi industri perbankan secara umum tetapi juga bagi Bank Indonesia sebagai otoritas pengawasnya.

Bertitik tolak dari kebutuhan untuk memiliki fundamental perbankan yang lebih kuat dan sebagai upaya lanjutan dalam program penyehatan perbankan yang saat ini sedang berjalan, dengan masukan-masukan berharga dari *stakeholders*, Bank Indonesia telah menyusun suatu konsep yaitu API. Guna mempermudah pencapaian visi API tersebut, maka ditetapkan beberapa sasaran yang ingin dicapai yaitu:

1. Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan.
2. Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional.
3. Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko.
4. Menciptakan *good corporate governance* dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional.
5. Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mewujudkan terciptanya industri perbankan yang sehat.
6. Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.

(Booklet Perbankan Indonesia 2005)

Keenam sasaran tersebut digambarkan sebagai 6(enam) pilar penunjang pencapaian visi API. Untuk mewujudkan visi API dan sasaran yang ditetapkan serta

mengacu kepada tantangan-tantangan yang dihadapi perbankan, maka keenam pilar API akan dilaksanakan melalui beberapa program kegiatan sebagai berikut:

1. Program penguatan struktur perbankan nasional.
2. Program peningkatan kualitas pengaturan perbankan.
3. Program peningkatan fungsi pengawasan.
4. Program peningkatan kualitas manajemen dan operasioanl perbankan.
5. Program pengembangan infrastruktur perbankan.
6. Program peningkatan perlindungan nasabah.

(Booklet Perbankan Indonesia 2005)

Sebenarnya API bukan istilah baru karena sebelumnya masyarakat juga sudah mengenal berbagai istilah tentang pembaharuan bank seperti *blueprint* perbankan, *landscape* perbankan, stratifikasi perbankan dan pemetaan perbankan nasional serta istilah-istilah lain yang sempat muncul dalam dunia perbankan di Indonesia. Dengan adanya konsep API menjadi sebuah harapan besar terhadap dunia perbankan untuk menjadi yang terbaik sekaligus belajar dari pengalaman masa lampau karena disini API bukan hanya sebagai *policy direction* tetapi juga sebagai *policy recommendation* bagi dunia perbankan dalam jangka panjang.



BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 Bentuk dan Mekanisme Perlindungan Hukum Nasabah Menurut Arsitektur Perbankan Indonesia (API)

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga, ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, maka hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali (Muhammad Djumhana, 2003:281).

Melihat begitu besarnya resiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, maka sudah seharusnya apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat untuk pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Oleh karenanya pelaku usaha jasa perbankan sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dituntut untuk:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut belum dapat memberikan suatu perlindungan hukum kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan. Demikian pula dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga belum dapat melindungi kepentingan nasabah sepenuhnya. Perlindungan konsumen perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional. Untuk itulah masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus di dalam pilar ke enam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan pada posisi yang sejajar dengan bank-bank ditunjukkan dengan mengangkat masalah perlindungan konsumen ke dalam API. Nasabah seringkali berada pada posisi yang lemah atau kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut API adalah:

a. Peningkatan transparansi informasi produk

Penggunaan teknologi perbankan dari sudut perlindungan konsumen tidak cukup hanya menawarkan berbagai kemudahan kepada konsumen, misalnya kemudahan pembayaran di lebih dari 12 juta tempat di seluruh dunia, penarikan tunai 24 jam di seluruh dunia, menciptakan citra eksklusif bagi pemegang/ pemiliknya dan sebagainya. Pemanfaatannya harus diikuti pula dari segi keamanannya bagi konsumen. Demikian juga dengan penyampaian informasi produk seyogyanya disampaikan secara proporsional. Bank tidak hanya menginformasikan keunggulan

atau kekhasan produknya tetapi juga resikonya, sistem keamanan penggunaan produk yang ditawarkan, sistem perhitungan bunga dan sebagainya (Yusuf Shofie, 2003:43).

Untuk itulah Bank Indonesia menetapkan standar transparansi informasi produk dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/25/DPNP Perihal Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan bahwa bank wajib menetapkan dan memiliki mekanisme tertulis yang meliputi:

1. Transparansi Informasi Mengenai Produk Bank

- a) Mekanisme transparansi informasi produk bank memuat kewajiban bank untuk:
 - 1) menyediakan informasi yang lengkap, akurat, terkini dan utuh mengenai karakteristik produk bank;
 - 2) menyediakan informasi mengenai karakteristik produk bank yang dituangkan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
 - 3) menyampaikan informasi mengenai karakteristik produk bank kepada nasabah secara lisan dan atau tertulis;
 - 4) memperhatikan etika penyampaian informasi, antara lain dengan tidak membandingkan suatu produk bank dengan produk sejenis dari bank lain dan secara jelas menyebutkan nama produk dan atau nama bank lain tersebut;
 - 5) memperhatikan kebenaran dan akurasi informasi melalui penyediaan dan penyampaian informasi yang sesuai dengan karakteristik produk bank yang sesungguhnya dan selalu diperbaharui sesuai dengan perubahan, penambahan dan atau pengurangan yang dilakukan pada karakteristik produk bank;
 - 6) memperhatikan tata letak (*layout*) dan cara pengungkapan informasi yang singkat, jelas, sistematis dan utuh;
 - 7) menggunakan jenis dan ukuran yang mudah dibaca dan warna tulisan yang kontras dengan warna latar;

- 8) meminta nasabah untuk menandatangani formulir yang memuat klausula yang menyatakan bahwa nasabah telah memahami dan menyetujui segala persyaratan pemanfaatan produk bank termasuk manfaat, resiko dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut;
 - 9) memberitahukan setiap perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank kepada setiap nasabah yang sedang memanfaatkan produk bank baik secara tertulis kepada setiap nasabah dan atau melalui pengumuman; dan
 - 10) menyediakan informasi tertulis mengenai karakteristik produk bank di setiap kantor bank pada lokasi yang mudah diakses oleh nasabah.
- b) Informasi yang disediakan dan disampaikan bank kepada nasabah memuat:
- 1) nama produk bank;
 - 2) jenis produk bank;
 - 3) manfaat dan resiko produk bank;
 - 4) persyaratan dan tatacara penggunaan produk bank;
 - 5) biaya-biaya yang melekat pada produk bank;
 - 6) perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;
 - 7) jangka waktu berlakunya produk bank;
 - 8) penerbit produk bank.
- c) Mekanisme tertulis transparansi informasi produk bank memuat hal-hal sebagai berikut:
- 1) Petugas bank yang menangani pelayanan nasabah memberikan penjelasan mengenai karakteristik produk bank secara lisan dan atau tertulis kepada nasabah dan atau calon nasabah yang akan memanfaatkan produk bank tersebut. Penjelasan secara lisan harus memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan, terutama yang terkait dengan resiko dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank.
 - 2) Petugas bank meminta konfirmasi kepada nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik produk bank yang disampaikan dan pemahaman nasabah mengenai produk bank tersebut.

- 3) Petugas bank meminta tanda tangan nasabah pada lembar aplikasi pemanfaatan produk bank yang menyatakan bahwa:
 - (a) petugas bank telah menjelaskan karakteristik produk bank secara utuh; dan
 - (b) nasabah telah mengerti dan memahami penjelasan mengenai karakteristik produk bank yang diberikan oleh petugas bank (Lihat Lampiran 7).
2. Transparansi Informasi Mengenai Penggunaan Data Pribadi Nasabah
 - a) Mekanisme transparansi penggunaan data pribadi nasabah memuat kewajiban bank untuk:
 - 1) mendapatkan persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain di luar badan hukum bank untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - 2) menjelaskan secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian persetujuan terhadap permintaan tertulis pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi nasabah.
 - b) Dalam hal nasabah bank merupakan suatu badan hukum, maka pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi pihak yang ditunjuk mewakili badan hukum tersebut memerlukan persetujuan tertulis dari yang bersangkutan.
 - c) Permintaan persetujuan tertulis tidak boleh memuat klausula yang secara sepihak dapat digunakan oleh bank untuk menyatakan bahwa nasabah telah memberikan persetujuannya jika tidak memberikan tanda, tulisan dan atau tanda tangan pada lembaran permintaan persetujuan tertulis yang diajukan bank.
 - d) Data pribadi nasabah yang memerlukan persetujuan tertulis nasabah untuk dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan komersial adalah:
 - 1) nama nasabah;
 - 2) alamat;
 - 3) tanggal lahir dan atau umur;

- 4) nomor telepon;
 - 5) nama ibu kandung; dan
 - 6) keterangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim diberikan nasabah kepada bank dalam pemanfaatan produk bank.
- e) Mekanisme tertulis transparansi penggunaan data pribadi nasabah meliputi:
- 1) petugas bank menjelaskan kepada nasabah yang akan memanfaatkan produk bank bahwa data pribadi yang diserahkan kepada bank:
 - (a) hanya akan digunakan untuk kepentingan internal bank dan atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; atau
 - (b) akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan komersial apabila disetujui secara tertulis oleh nasabah.
 - 2) dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum bank, petugas bank:
 - (a) mengajukan permintaan persetujuan secara tertulis kepada nasabah; dan
 - (b) memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai tujuan dan konsekuensi pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi tersebut.
 - 3) petugas bank meminta nasabah memberikan tanda, tulisan dan atau tanda tangan pada lembar permintaan persetujuan tertulis, sebagaimana contoh pada lampiran, sebagai bukti persetujuan nasabah kepada bank untuk memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadinya kepada pihak lain (Lihat Lampiran 8a dan 8b).

b. Promosi edukasi untuk konsumen

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan dari masyarakat atau nasabah (Muhammad Djumhana, 2003;282).

Oleh karena itu, Bank Indonesia mewajibkan kepada bank-bank agar secara reguler mengeluarkan berbagai informasi dan penjelasan dalam berbagai bentuk sebagai wujud pelaksanaan edukasi kepada publik. Dengan adanya edukasi reguler ini diharapkan sebagai ajang promosi bagi bank sekaligus meningkatkan pengetahuan masyarakat akan teknologi informasi dalam produk perbankan. Tidak jarang masyarakat yang awam akan teknologi informasi sehingga masih memanfaatkan produk bank secara konvensional. Begitu pula dengan masyarakat yang sudah mengetahui teknologi informasi seringkali lalai atau kurang paham cara penggunaan produk bank yang bersangkutan misal lupa bagaimana cara ber-sms *banking* atau lupa *password*. Apabila edukasi ini diadakan secara reguler, tentunya akan sangat membantu nasabah dalam memanfaatkan jasa bank sehingga dapat lebih praktis, cepat dan efisien namun aman. Sebagai tindak lanjutnya, Bank Indonesia akan mendorong bank-bank untuk melakukan edukasi kepada konsumen mengenai produk-produk finansialnya.

c. Pembentukan lembaga mediasi independen

Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan menyatakan bahwa sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Penyelesaian sengketa nasabah dengan bank melalui mediasi perbankan dapat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Nilai tuntutan finansial meliputi nilai kerugian materiil dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah dalam rangka penyelesaian sengketa.
- 2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil seperti kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan.

Proses beracara pada mediasi perbankan

1. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan syarat sebagai berikut:
 - a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
 - b) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank;
 - c) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
 - d) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
 - e) Sengketa yang diajukan belum pernah dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
 - f) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60(enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.
2. Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:
 - a) Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
 - b) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
 - c) Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.
3. Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30(tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).

4. Jangka waktu proses mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30(tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.
5. Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.
6. Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

Selain itu menurut Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan menyatakan bahwa bank wajib mempublikasikan sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan dengan cara mediasi kepada nasabah. Publikasi dapat dilakukan melalui brosur, leaflet, pengumuman dan atau media lainnya dan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia.

d. Penyusunan mekanisme pengaduan nasabah

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Apabila pengaduan dari nasabah tidak segera ditangani atau ditindaklanjuti oleh bank yang bersangkutan maka akan mengakibatkan menurunnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan pada umumnya dan bank itu sendiri pada khususnya.

Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara bank dan nasabah cenderung berlarut-larut serta tidak ada titik temu yang antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Fakta dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pengaduan yang diajukan nasabah masih belum dapat ditanggapi dengan baik oleh pihak bank.

Oleh karena itu, sebagai bagian dari pilar ke-enam Arsitektur Perbankan Indonesia yaitu peningkatan perlindungan nasabah maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Peraturan Bank Indonesia ini bertujuan untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai. Selain itu, 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 Perlindungan Konsumen.

Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP Perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Oleh karena itu, bank wajib menetapkan dan memiliki mekanisme tertulis yang meliputi:

1. Penerimaan pengaduan

a) Mekanisme penerimaan pengaduan memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan di setiap kantor bank untuk:

- 1) menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah tanpa memperhatikan kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan;
- 2) meminta surat kuasa khusus dari perwakilan nasabah yang menyatakan nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, dan atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah dalam hal pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah;
- 3) mencatat setiap pengaduan dalam register penerimaan pengaduan; dan

- 4) menjelaskan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah pada saat yang bersangkutan mengajukan pengaduan.
- b) Mekanisme tertulis penerimaan pengaduan yang diajukan secara lisan
 - 1) Pengaduan lisan yang dilakukan tanpa tatap muka dengan petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan hanya dapat diajukan secara langsung oleh nasabah yang bersangkutan.
 - 2) Pengaduan lisan yang dilakukan secara tatap muka dengan petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan dapat diajukan secara langsung oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah.
 - 3) Petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta informasi dari nasabah yang meliputi:
 - (a) nama nasabah;
 - (b) nomor rekening dan atau jenis transaksi keuangan;
 - (c) tanggal transaksi keuangan; dan
 - (d) permasalahan yang diadukan.Dalam hal pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah, maka selain informasi di atas bank juga meminta:
 - (a) fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah; dan
 - (b) surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.
 - 4) Petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan mencatat informasi yang diterima dari nasabah pada register penerimaan pengaduan.
 - 5) Petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan kepada nasabah:
 - (a) nomor registrasi pengaduan;
 - (b) nama dan nomor telepon petugas yang menerima pengaduan; dan

- (c) penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur yang akan ditempuh bank dalam menyelesaikan pengaduan, termasuk didalamnya pemberitahuan bahwa pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 2(dua) hari kerja.
- 6) Dalam hal jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan lisan diperkirakan melebihi 2(dua) hari kerja, maka petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis pada saat nasabah mengajukan pengaduan secara lisan.
- c) Mekanisme tertulis penerimaan pengaduan yang diajukan secara tertulis
- 1) Pengajuan dapat diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah.
 - 2) Pengaduan tertulis sekurang-kurangnya memuat:
 - (a) nama nasabah;
 - (b) nomor rekening dan atau jenis transaksi keuangan;
 - (c) tanggal transaksi keuangan; dan
 - (d) permasalahan yang diadukan.
 - 3) Pengajuan pengaduan tertulis dilampiri dengan:
 - (a) fotokopi bukti identitas nasabah; dan
 - (b) fotokopi dokumen pendukung pengaduan yang antara lain dapat berupa bukti setoran atau penarikan, bukti transfer dan dokumen pendukung lainnya yang dimiliki dan atau dikuasai nasabah.
- Dalam hal pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah, maka selain informasi di atas bank juga meminta:
- (a) fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah; dan
 - (b) surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.

- 4) Petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah yang memuat:
 - (a) nomor registrasi pengaduan;
 - (b) tanggal penerimaan pengaduan;
 - (c) nama nasabah;
 - (d) nama perwakilan nasabah (bila diwakilkan);
 - (e) nomor rekening dan atau jenis transaksi keuangan;
 - (f) nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan; dan
 - (g) deskripsi singkat pengaduan.
- 5) Bukti tanda terima pengaduan ditandatangani oleh petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan yang menerima pengaduan dari nasabah dan atau perwakilan nasabah.
- 6) Penyampaian bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah disertai dengan penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan.

2. Penanganan dan penyelesaian pengaduan

- a) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk:
 - 1) meminta kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dalam hal pengaduan yang diajukan secara lisan oleh yang bersangkutan tidak dapat diselesaikan dalam 2(dua) hari kerja;
 - 2) menyelesaikan setiap pengaduan tertulis yang terkait dengan produk yang diterbitkan bank;
 - 3) menyelesaikan pengaduan yang menyangkut produk lembaga keuangan dan atau pihak lain yang dipasarkan oleh bank sesuai dengan perjanjian kerjasama antara penerbit dan atau pengelola produk dengan bank;
 - 4) melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan petugas bank yang ditugaskan dan

- bertanggungjawab atas pelaksanaan fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang lebih tinggi tingkatannya;
- 5) melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pemimpin kantor bank tempat nasabah mengalami permasalahan kepada unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank yang lebih tinggi tingkatannya; dan
 - 6) menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam hal nasabah dan atau perwakilan nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka hasil penyelesaian pengaduan disampaikan secara tertulis dan atau lisan.
- b) Mekanisme tertulis penanganan dan penyelesaian pengaduan meliputi:
- 1) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan secara lisan terhadap produk yang diterbitkan bank memuat:
 - (a) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan bekerja sama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diajukan untuk menyelesaikan pengaduan.
 - (b) Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan lisan diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang ditatausahakan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan.
 - (c) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara lisan dan atau tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah dalam waktu 2(dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - (d) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyusun ringkasan penyelesaian pengaduan lisan yang memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan.

- 2) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan secara tertulis terhadap produk yang diterbitkan bank memuat:
 - (a) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan bekerja sama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diadakan untuk menyelesaikan pengaduan.
 - (b) Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang ditatausahakan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan.
 - (c) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan harus diberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum batas waktu 20(dua puluh) hari kerja pertama berakhir.
 - (d) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah dalam jangka waktu:
 - (1) dua puluh hari kerja sejak diterimanya pengaduan tertulis dari nasabah dan atau perwakilan nasabah apabila tidak terdapat perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan; atau
 - (2) empat puluh hari kerja sejak diterimanya pengaduan tertulis dari nasabah dan atau perwakilan nasabah apabila terdapat perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.
 - (e) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyusun ringkasan penyelesaian pengaduan tertulis yang memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan
3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan
 - a) Mekanisme pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan secara lisan memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus

penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan lisan yang terdiri dari:

- 1) register penerimaan pengaduan;
 - 2) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - 3) hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - 4) ringkasan penyelesaian pengaduan.
- b) Mekanisme pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan secara tertulis memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan tertulis yang terdiri dari:
- 1) register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang diserahkan nasabah dan atau perwakilan nasabah pada saat mengajukan pengaduan;
 - 2) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - 3) surat perpanjangan jangka waktu penyelesaian dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20(dua puluh) hari kerja;
 - 4) hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - 5) ringkasan penyelesaian pengaduan.
- c) Mekanisme penyusunan laporan internal paling kurang memuat tatacara pengumpulan informasi penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dari setiap kantor bank dan penyampaiannya secara periodik kepada pimpinan bank

3.2 Implementasi Perlindungan Hukum Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia(API)

a. Peningkatan transparansi informasi produk

Bank telah melakukan peningkatan transparansi informasi produk dengan menyediakan informasi dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas baik secara

penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan lisan yang terdiri dari:

- 1) register penerimaan pengaduan;
 - 2) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - 3) hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - 4) ringkasan penyelesaian pengaduan.
- b) Mekanisme pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan secara tertulis memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan tertulis yang terdiri dari:
- 1) register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang diserahkan nasabah dan atau perwakilan nasabah pada saat mengajukan pengaduan;
 - 2) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - 3) surat perpanjangan jangka waktu penyelesaian dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20(dua puluh) hari kerja;
 - 4) hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - 5) ringkasan penyelesaian pengaduan.
- c) Mekanisme penyusunan laporan internal paling kurang memuat tatacara pengumpulan informasi penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dari setiap kantor bank dan penyampaiannya secara periodik kepada pimpinan bank

3.2 Implementasi Perlindungan Hukum Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia(API)

a. Peningkatan transparansi informasi produk

Bank telah melakukan peningkatan transparansi informasi produk dengan menyediakan informasi dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas baik secara

tertulis dan atau lisan. Informasi secara tertulis berupa brosur, leaflet yang dapat diperoleh dengan mudah di ruang tunggu nasabah atau dekat *customer service*. Sedangkan informasi secara lisan dapat diperoleh melalui penjelasan *teller* maupun *customer service*.

Layanan informasi tersebut juga dapat diperoleh melalui publikasi tertulis di setiap kantor bank atau dalam bentuk elektronik melalui Call BRI 14017 atau website www.bri.co.id. Dengan demikian, BRI telah memenuhi ketentuan Pasal 8 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang menyatakan:

“Bank wajib menyediakan layanan informasi karakteristik produk bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat”.

Dengan adanya PBI tersebut sekaligus menegaskan ketentuan dalam Pasal 29 ayat 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang berbunyi:

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

Apabila bank telah menyediakan informasi ini, maka bank telah dianggap melaksanakan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Namun hal ini kurang melindungi kepentingan nasabah. Kalau nasabah tidak meminta penjelasan atas produk bank terkait, maka pihak bank juga tidak menyampaikan risikonya akibatnya nasabah dirugikan.

Bank akan meminta ijin terlebih dahulu kepada nasabah yang bersangkutan berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah. Dalam meminta ijin tersebut, pihak bank terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian/penyebarluasan data pribadi nasabah kepada pihak lain. Kemudian bank meminta tandatangan dari nasabah yang bersangkutan yang menyatakan bahwa nasabah

tersebut telah memberikan persetujuan kepada bank untuk menggunakan data pribadinya.

Demikian juga dalam hal pemberian kredit, BRI tidak akan memberikan kredit terhadap calon debitur yang dianggap memiliki kondisi keuangan mencurigakan karena hal itu rentan akan risiko kredit macet (Hasil konsultasi dengan Bpk. Moch. Elis B., S.H., Biro Hukum dan *Account Officer* BRI Cabang Jember, Jum'at 17 Februari 2006).

b. Pelaksanaan promosi edukasi untuk konsumen

Bank Indonesia telah mendorong bank-bank untuk melakukan edukasi kepada konsumen mengenai produk-produk finansialnya secara reguler. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Selain itu, promosi edukasi untuk konsumen perbankan itu sangat penting mengingat nasabah sebagai pilar bisnis perlu terus menerus dijaga dan dipelihara serta dimanjakan. Bank Indonesia sendiri telah menyiapkan suatu konsep final *blueprint* forum edukasi masyarakat dan strategi edukasi. Namun sampai saat ini, hal tersebut belum tertuang dalam suatu Peraturan Bank Indonesia sehingga hanya sebatas mendorong bank-bank untuk mendidik nasabahnya agar mengetahui manfaat dan risiko dari produk bank yang bersangkutan dan pelaksanaannya masih belum diketahui karena Bank Indonesia tidak dapat mengontrol masing-masing bank apakah sudah melaksanakan ketentuan itu atau belum.

Sejauh ini BRI telah melakukan promosi kepada konsumen namun tidak dilakukan secara reguler, misalnya dalam *business gathering* mengundang sekitar 40(empat puluh) calon nasabah. Dalam kesempatan itu, BRI mempromosikan antara lain mengenai

- a) ekspor impor;
- b) pelayanan terhadap sekuan SPBU(Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) maka BRI mengambil dari SPBU untuk mutasi rekening;

- c) kredit untuk pegawai maka para kepala sekolah dipanggil dan diberi informasi kredit pegawai.

Promosi itu ditujukan untuk Calon Nasabah Potensial(CNP) yang diharapkan agar segera menjadi nasabah BRI. Sedangkan untuk para debitur BRI, diadakan pelatihan-pelatihan untuk pengusaha kecil dan menengah. Beberapa dari debitur akan dikirim ke Surabaya atau Jakarta (tingkat regional/ nasional) agar usahanya lebih maju dan menjadi nasabah pintar (Hasil konsultasi dengan Bpk. Moch. Elis B., S.H., Biro Hukum dan *Account Officer* BRI Cabang Jember, Jum'at 24 Februari 2006).

c. Pembentukan lembaga mediasi independen

Pembentukan lembaga mediasi independen merupakan sebuah solusi alternatif yang dapat ditempuh untuk mengatasi perselisihan antara bank dan nasabah. Lembaga ini bertindak sebagai mediator antara bank dan nasabah dan diharapkan berdiri secara independen agar keberadaannya benar-benar tidak memihak bank maupun nasabah. Dengan adanya lembaga ini diharapkan bisa menjembatani permasalahan yang timbul antara bank dan nasabah melalui penyelesaian di luar jalur pengadilan (*out of court settlement*) seperti yang tercantum dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Direktur Bank Internasional Indonesia (BII) Sukatmo Padmosukarso mengatakan rencana pembentukan lembaga mediasi yang menangani konflik antara bank dengan nasabahnya akan membantu perbankan mengurus komplain nasabahnya. “Perbankan berharap lembaga itu segera diaplikasikan karena dengan lembaga itu kita lebih mudah untuk menangani kasus-kasus dengan nasabah, yang selama ini sangat menguras tenaga apalagi sampai ke pengadilan”, katanya. Sementara itu Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Indah Sukmaningsih mengatakan lembaga mediasi perbankan diharapkan bisa memperbaiki hubungan konsumen dan produsen yang selama ini lemah. “Di tengah gencarnya penawaran produk perbankan ke masyarakat seperti kartu kredit, sudah selayaknya ada tempat yang bisa digunakan untuk menyelesaikan kasus yang timbul antara bank dengan nasabahnya”, kata Indah. Dia juga menyambut baik inisiatif Bank Indonesia

untuk mendorong pembentukan lembaga mediasi itu yang diharapkan terbentuk pada tahun 2005 karena tanpa BI sulit bagi perbankan nasional mewujudkan lembaga itu (www.kapanlagi.com).

Implementasi pembentukan lembaga mediasi independen itu sendiri sampai saat ini belum terealisasi karena dilaksanakan selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2007. Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Bank Indonesia menunjuk mediator dengan syarat sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yaitu:

- 1) Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan dan atau hukum;
- 2) Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan
- 3) Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

d. Pelaksanaan mekanisme pengaduan nasabah

BRI Cabang Manado dan BRI Cabang Pandeglang sebagaimana pada fakta belum melaksanakan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dengan baik. Pengaduan yang diajukan nasabah hanya ditanggapi sepihak oleh bank. Di sisi lain kepentingan bank tersebut dilindungi oleh ketentuan umum dalam buku tabungan Britama, tepatnya Persyaratan Umum butir 5 yang berbunyi:

5. Segala kerugian atas penyalahgunaan buku tabungan Britama dan kartu ATM dalam bentuk apapun termasuk akibat dari hilangnya buku tabungan dan kartu ATM menjadi tanggungjawab sepenuhnya pihak penabung.

Adanya ketentuan ini tidak menghapuskan kewajiban bank untuk tetap melaksanakan aturan dari BI, khususnya PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Bank tidak boleh mengalihkan tanggungjawab atas kesalahan/ kelalaiannya dengan berlindung di balik ketentuan standar baku dalam buku tabungan tersebut. Bank dan

nasabah memiliki kedudukan yang seimbang sehingga keduanya mendapat kesempatan sama untuk membuktikan dalilnya(haknya).

Sejauh ini BRI Cabang Jember dalam menangani setiap pengaduan(komplain) yang diajukan oleh nasabah, akan dicatat dalam formulir pengaduan nasabah yang memuat:

- a) Nomor register;
- b) Data nasabah menyangkut nama, alamat, nomor telepon/ HP, kartu identitas, nomor kartu BRI, nomor rekening;
- c) Permasalahan yang menyangkut tanggal transaksi, produk/ jenis transaksi, uraian singkat masalah;
- d) Dokumen yang dilampirkan bisa berupa slip penarikan/ penyetoran, bukti transfer;
- e) Penerima keluhan/ komplain (Lihat Lampiran 3 dan 4).

Dari formulir-formulir pengaduan nasabah yang telah ada dan diisi tersebut akan dikumpulkan dalam register pengaduan nasabah. Kemudian dari register pengaduan nasabah itu ada dua kolom yang menerangkan bahwa pengaduan/komplain masih dalam proses atau sudah selesai, lalu dilaporkan ke BRI Kantor Wilayah di Surabaya yang akan dilanjutkan ke BRI Kantor Pusat di Jakarta kemudian dilaporkan ke Bank Indonesia Pusat di Jakarta (Hasil konsultasi dengan Bpk. Moch. Elis B., S.H., Biro Hukum dan *Account Officer* BRI Cabang Jember, Jum'at 17 Februari 2006).

Sedangkan untuk periode pelaporan September 2005, Bank Indonesia Cabang Jember tidak menemukan adanya pengaduan/ komplain dari nasabah (format pelaporan dapat dilihat pada Lampiran 5). Dapat dikatakan semua operasional bank berjalan dengan baik karena laporan yang masuk ke Bank Indonesia mencantumkan nihil. Hal ini belum dapat dijadikan tolak ukur bahwa kinerja bank-bank tersebut sudah baik sehingga tidak ada komplain/ pengaduan dari nasabah. Namun di sisi lain Bank Indonesia sendiri juga tidak mungkin mengecek satu per satu bank untuk memastikan apakah ada komplain dari nasabah dan bagaimana kinerja bank-bank tersebut (Hasil konsultasi dengan Bpk. Slamet Irianto, Tim Pengawas Bank Indonesia Cabang Jember, Kamis 22 Desember 2005).

Terkait dengan prinsip kepatuhan terhadap BI, khususnya setelah adanya sosialisasi API, BRI Cabang Jember telah memiliki standar budaya kerja guna memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah. Setiap hari ada 2 check list pelayanan harian yaitu:

1. Check list pelayanan harian mengenai sikap, penampilan dan fasilitas pelayanan *frontliner* diantaranya meliputi:
 - a) Kesiapan dan kelengkapan kerja petugas *teller*
 - (1) Identitas *teller* (banner nama *teller*)
 - (2) Komputer siap dioperasikan
 - (3) Mesin hitung uang
 - (4) Alat deteksi uang palsu
 - (5) Formulir aplikasi di meja bawah
 - (6) *Cash Box* untuk penyimpanan uang
 - (7) Tempat menyimpan bukti kas
 - (8) *Toon bank/ counter* bebas dari dokumen yang tidak ada kaitannya dengan nasabah yang dilayani
 - (9) Dokumen dan alat bantu layanan di ruangan *teller* dalam keadaan bersih dan rapi
 - b) Sikap pelayanan petugas *teller*
 - (1) Mempersilahkan nasabah untuk dilayani
 - (2) Tersenyum
 - (3) Mengucapkan sapa “selamat pagi/ siang/ sore”
 - (4) Menyapa nasabah dengan menyebutkan nama
 - (5) Menatap wajah
 - (6) Konfirmasi awal uang diterima
 - (7) Konfirmasi pengembalian uang (jika ada)
 - (8) Teliti, harus melaksanakan tanpa kesalahan
 - (9) Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama
 - (10) Berbicara dengan sopan
 - (11) Melayani dengan sabar
 - (12) Mengucapkan “terima kasih” setelah selesai pelayanan
 - (13) Mengucapkan “maaf” bila nasabah terlihat tidak puas
 - (14) Tidak berbincang-bincang dengan rekan kerja
 - (15) Tidak makan minum di meja kerja
 - (16) Tidak bersenda gurau berlebihan dengan rekan sekerja
2. Check list pelayanan harian mengenai kebersihan, kerapian dan fasilitas pelayanan diantaranya meliputi:
 - a) Ketersediaan informasi di luar gedung dan parkir
 - (1) *Sign board* di pintu gerbang terlihat siang dan malam dari jarak 100m dari arah jalan raya

- (2) Identitas kantor terlihat jelas siang dan malam
 - (3) Di setiap penempatan lokasi ATM terdapat *sign board* ATM yang terlihat siang dan malam dari jarak 100m dari arah jalan raya
 - (4) Penunjuk arah pergerakan kendaraan
 - (5) Tanda-tanda perparkiran dapat terlihat jelas dari pengemudi
- b) Ruang tunggu nasabah
- (1) Lantai bersih, bebas dari noda dan sampah sepanjang jam kerja
 - (2) Bebas dari kabel yang tidak teratur
 - (3) Petunjuk pelayanan yang mudah dibaca nasabah
 - (4) Tempat sampah tertutup minimal tiga (*stainless steel*)
 - (5) Suhu ruangan dipertahankan sejuk tidak pengap
 - (6) Aroma ruangan lembut, tidak bau busuk
 - (7) Cahaya dalam ruangan cukup terang untuk membaca
 - (8) Jumlah kursi tunggu cukup
 - (9) Kondisi kursi bersih, bebas cacat konstruksi
 - (10) Formulir-formulir aplikasi tersedia dan tertata rapi
 - (11) Alat tulis tersedia
 - (12) Contoh formulir yang telah diisi
 - (13) Brosur-brosur produk tersedia
 - (14) *Toonbank* bersih, tidak berserakan kertas
 - (15) Meja kerja UPN bersih, tidak cacat konstruksi
 - (16) Papan bertuliskan "Informasi Suku Bunga dan Kurs"
 - (17) Jam dinding dengan logo bank
 - (18) Pesawat TV
 - (19) Rak berisi koran dan majalah edisi terakhir (tidak diperkenankan majalah/koran provokatif/ tabu, sara)
 - (20) Kotak saran berbahan bening
 - (21) Poster produk
 - (22) Informasi ATM terdekat atau ATM kerjasama ditempatkan di lokasi yang mudah dibaca nasabah
 - (23) Nomor telepon fasilitas layanan nasabah (*phone banking, card center*)
- (Lihat Lampiran 6a dan 6b).

Kedua check list tersebut akan dipantau 2(dua) kali sehari yaitu saat pukul 07.30 dan 13.30. Apabila ada petugas yang lalai akan ditegur agar segera memperbaiki kinerjanya. Pengontrolan itu dilakukan oleh *Manager of Duty*. Setiap seminggu sekali tepatnya hari Rabu pada acara *coffee morning* akan ada evaluasi terhadap pelaksanaan standar kerja tersebut yang dilaporkan oleh *Manager of Duty*. Pengaduan/ komplain dari nasabah akan ditangani oleh *Manager of Duty*. Apabila

Manager of Duty tidak mampu menangani/ menyelesaikan, maka pengaduan/ komplain tersebut akan dialihkan ke *Agent of Change*. *Agent of Change* ini membawahi *Manager of Duty* dan yang akan memilih/ menetapkan *Manager of Duty* setiap minggu (Hasil konsultasi dengan Bpk. Moch. Elis B., SH, Biro Hukum dan *Account Officer* BRI Cabang Jember, Jum'at 24 Februari 2006).

Foto dan nama *Manager of Duty* dan *Agent of Change* ini dipasang di tempat yang mudah dilihat nasabah seperti di ruang tunggu, dengan maksud agar apabila ada nasabah yang kecewa dengan pelayanan atau produk bank dapat langsung kesana atau ke Unit Pelayanan Nasabah (UPN).

Masalah pelayanan tidak lepas dari sopan santun(etiket) dan perbankan. Cara penerimaan setiap nasabah ataupun tamu menentukan hubungan baik antara nasabah dan bank. Oleh karena itu semuanya ini dilakukan untuk meminimalisir adanya pengaduan/ komplain dari nasabah. Nasabah diperlakukan senyaman dan seaman mungkin agar merasa hak-haknya diperhatikan sehingga enggan untuk berpindah ke lain bank sejalan dengan fenomena visi dan misi perusahaan global pada abad 21 ini yaitu "*how to satisfy the customer*".

3.3 Kendala-kendala yang Menghambat dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah Menurut Arsitektur Perbankan Indonesia

Bank sebagai lembaga keuangan menjual kepercayaan dan jasa. Setiap bank berusaha memupuk rasa percaya agar para nasabahnya selalu setia. Nasabah bagi setiap bank adalah raja yang harus dihormati dan diberikan pelayanan yang baik. Bank tidak boleh mempunyai anggapan bahwa nasabah yang membutuhkannya tetapi sebaliknya, banklah yang membutuhkan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana pengelolaan bank tersebut dalam menghadapi masyarakat khususnya pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang baik dapat mengindikasikan bahwa bank telah melakukan langkah awal memberikan adanya suatu perlindungan kepada nasabahnya. Produk-produk jasa yang dijual oleh suatu bank akan ditentukan oleh kualitas

pelayanan yang diberikan karyawan bank tersebut, mulai dari operator telepon sampai ke pucuk pimpinan tertinggi tak terkecuali *teller*.

Seorang *teller* adalah salah satu kunci dan merupakan pintu gerbang bagi banknya. Nasabah mengharapkan seorang *teller* yang ahli di bidangnya, dapat menjawab segala pertanyaan, bersikap profesional dan ramah tamah. Sesungguhnya jika nasabah berbicara tentang bank tersebut, maka berarti ia berbicara mengenai *teller* di bank tersebut. Kegiatan *teller* merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan/ pembayaran uang tunai dengan tetap memperhatikan unsur-unsur keamanan karena sistem *teller* merupakan serangkaian tata kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar tugasnya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan. *Full teller system* diharapkan dapat menghindarkan terjadinya hambatan-hambatan. Hubungan antara nasabah dan petugas bank yang melayani akan terjalin secara langsung, cepat dan aman. *Full teller system* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputerisasi. Sarana komputer akan membantu tugas *teller* dalam melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara cepat, tepat dan akurat (O. P. Simorangkir, 2004:98).

Kendala-kendala yang menghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia(API) adalah:

a. Program perlindungan hukum nasabah masih dalam konsep

Pelaksanaan perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia(API) masih dalam konsep walaupun dari keempat kegiatan dari program peningkatan perlindungan nasabah itu sudah ada yang diberlakukan yaitu penyusunan mekanisme pengaduan nasabah dan transparansi informasi produk, namun belum terlihat berlaku secara efektif dan efisien. Di Kantor Pusat Bank Indonesia yang berkedudukan di Jakarta, perlindungan nasabah ini sudah dikonsepsi matang dengan menyesuaikan kebutuhan di masyarakat, hanya dampaknya belum diketahui pada nasabah dan apakah juga sesuai dengan operasional bank umum. Apalagi mengingat jangka waktu implementasi API yang masih lima sampai sepuluh tahun ke depan sehingga saat ini masih dalam pertumbuhan tahun kedua (Hasil konsultasi dengan Bpk. Slamet Irianto, Tim Pengawas Bank Indonesia Cabang Jember, Jum'at 17 Februari 2006).

b. Kurangnya kesadaran dari bank-bank

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan bahwa bank yang tidak melaksanakan ketentuan dalam kedua PBI tersebut diberi sanksi administratif berupa teguran tertulis dan diperhitungkan dalam tingkat kesehatan bank dalam aspek manajemen. Bank yang melanggar ketentuan dinilai kurang sehat atau hanya ditegur. Hal ini kurang memaksa bank-bank untuk melaksanakan peraturan itu sehingga kurang adanya kesadaran dan kewajiban dari bank-bank tersebut. Bank yang beritikad baik tentu akan melaksanakan PBI-PBI tersebut, sedangkan yang beritikad kurang baik akan menyepelekan aturan itu. Hal ini sekaligus menandakan *good corporate governance* perbankan yang masih lemah.

c. Kurangnya pengawasan Bank Indonesia

Laporan pengaduan nasabah periode September 2005 yang dilaporkan oleh Bank Perkreditan Rakyat di Jember kepada Bank Indonesia(BI) Cabang Jember mencantumkan tidak ada pengaduan (nihil). Hal ini tentu menunjukkan suatu hal yang positif bahwa perlindungan nasabah sudah berjalan dengan baik karena tidak adanya pengaduan/ komplain dari nasabah (Hasil konsultasi dengan Bpk. Slamet Irianto, Tim Pengawas Bank Indonesia Cabang Jember, Kamis 22 Desember 2005).

Namun tidak menutup kemungkinan bahwa pengaduan/ komplain dari nasabah itu yang terlihat hanya puncaknya saja namun di bawahnya masih ada yang tidak dilaporkan. Dilihat dari laporan yang masuk ke BI memang mencantumkan nihil, sedangkan BI sendiri tidak mungkin mengecek satu per satu bank, cukup dengan memantau dari laporan itu. Disini menunjukkan lemahnya pengawasan BI terhadap kontrol pengaduan nasabah dan laporan itu bukan merupakan indikasi tidak adanya pengaduan/ komplain dari nasabah. Berkaitan dengan itu, apabila ditemukan pengaduan/ komplain yang tidak dilaporkan entah masih dalam proses penyelesaian atau sudah selesai, maka bank yang bersangkutan akan ditegur oleh BI.

Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan perlindungan nasabah menurut API adalah:

a. Memahami dan melaksanakan konsep program perlindungan hukum nasabah

Walaupun telah dikemukakan di atas bahwa program peningkatan perlindungan nasabah masih dalam konsep API, maka hendaknya setiap bank harus dapat memahami dan melaksanakan konsep itu. Apabila tidak sesuai dengan operasional bank, maka operasional bank yang bersangkutan yang harus menyesuaikan dengan konsep API itu. Tidak ada alasan bagi bank untuk tidak melaksanakan konsep itu, mengingat konsep API dibangun sesuai kebutuhan saat ini maupun ke depan.

b. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap BI

Setiap bank sudah sepatutnya tunduk dan patuh terhadap peraturan-peraturan Bank Indonesia. Demi mewujudkan suatu kondisi perbankan yang kondusif, bank-bank harus segera mengimplementasikan program API, khususnya program peningkatan perlindungan nasabah. Upaya peningkatan perlindungan nasabah perbankan melalui adanya kepastian penerapan standar pelayanan yang baku, aman dan transparan. Tujuan ini antara lain akan dicapai dengan adanya PBI terkait dengan perlindungan nasabah yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 7/ PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 7/ PBI/ 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Selain itu hendaknya sanksi yang diterapkan lebih tegas sehingga dapat lebih memaksa bank-bank untuk melaksanakan aturan BI. Apabila sanksinya hanya ditegur, maka bank-bank cenderung menyepelekan aturan BI apalagi bila bank tersebut beritikad tidak baik.

c. Meningkatkan pengawasan bank-bank

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, maka Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia

diharapkan secara lebih aktif lagi melakukan tugas dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia.

Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap bank-bank dengan 3(tiga) cara yaitu:

1. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh para petugas Bank Indonesia dengan pemeriksaan setempat(*on the spot*). Pemeriksaan yang dilakukan terhadap seluruh kegiatan bank disebut pemeriksaan umum, yang biasanya dilakukan setiap tahun. Dalam pemeriksaan ini Bank Indonesia menilai sehat tidaknya suatu bank. Bank-bank yang kurang sehat diberikan petunjuk cara memperbaikinya. Suatu bank dikatakan sehat jika memenuhi syarat, yaitu mampu mengembangkan usahanya dan memelihara kepercayaan masyarakat serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang perkreditan secara tepat dan efisien.
2. Pengawasan khusus adalah pengawasan yang dilakukan terhadap bank yang kegiatannya merugikan kepentingan umum ataupun bertentangan dengan kebijakan moneter.
3. Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara menganalisis laporan neraca bulanan dan triwulan yang harus dikirimkan oleh bank-bank. Bank Indonesia juga berhak meminta laporan-laporan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan bank (O. P. Simorangkir, 2004:30).

Pengawasan yang efektif dan baik adalah langkah preventif dalam membendung atau setidaknya mengurangi perselisihan antara bank dan nasabah. Hal itu sekaligus untuk mengontrol sejauh mana implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia dan apabila ada hambatan, maka langkah apa yang harus ditempuh sehingga dapat segera diatasi.

Ada sejumlah faktor yang penting diperhatikan nasabah jika ingin menempatkan dananya di bank yaitu:

a. Melihat kredibilitas bank

Nasabah bisa menilai kinerja suatu bank dari berita-berita di majalah ekonomi dan bertanya kepada Bank Indonesia(BI) atau penasehat keuangan jika ada. Harus diingat, bangunan yang megah tidak menjamin kinerjanya juga hebat. Betapa banyak bank dengan bangunan yang megah telah menipu banyak orang dan akhirnya terpuruk dalam kebijakan likuidasi.

b. Mengutamakan kenyamanan dan keamanan

Ukuran kenyamanan tercermin dari kualitas layanan, suku bunga menarik, biaya(*pricing*) yang kompetitif serta produk dan jasa keuangan yang inovatif sesuai dengan kebutuhan dan prefensi nasabah. Nasabah perlu mempelajari produk tabungan yang ditawarkan bank dan menyesuaikannya dengan kebutuhan. Saat ini, produk tabungan sangat beragam. Jangan sampai nasabah tergiur hanya karena hadiah yang wah.

c. Melihat sistem hubungan dengan cabang lain

Apakah *real online*(tersambung dengan sistem komputer selama 24 jam sehari) sehingga memudahkan nasabah mengirim atau menerima dana. Lalu, pertimbangkan jumlah jaringan pendukung seperti ATM(*automatic teller machine*) dan informasi layanan telepon.

d. Mempertimbangkan mobilitas nasabah

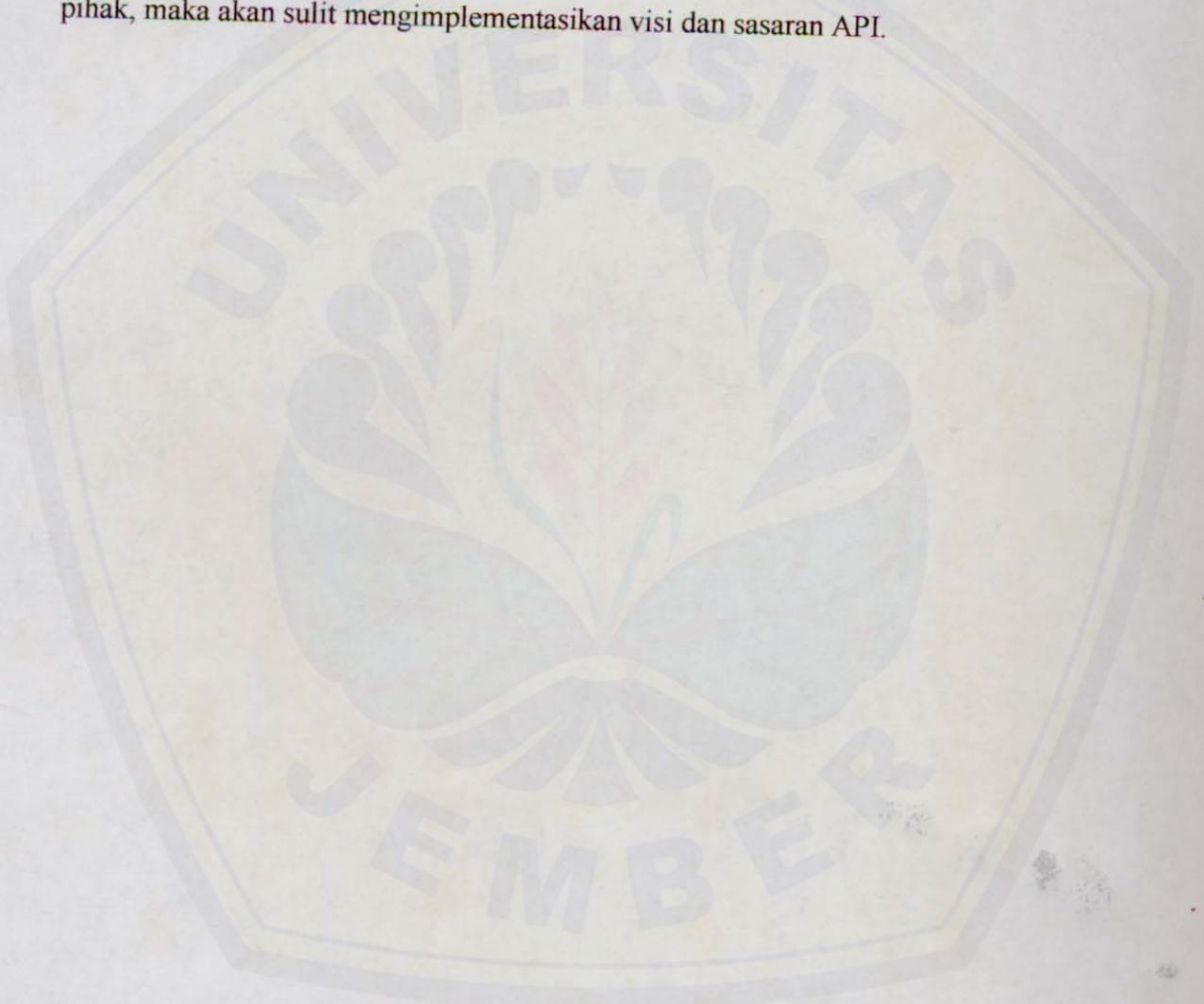
Carilah bank yang memiliki jaringan internasional jika nasabah sering berhubungan dengan relasi atau famili di luar negeri.

e. Mengutamakan bank yang memiliki kantor tidak jauh dari rumah atau tempat kerja sehingga kegiatan menyetor uang tidak merepotkan.

Ini berkaitan dengan masalah efisiensi, baik dari segi waktu maupun biaya selain keamanan. Kedekatan bank tidak harus direpresentasikan dengan keberadaan kantor layanan tetapi bisa juga dengan ATM. Semakin banyak outlet dan ATM yang dimiliki sebuah bank, bank tersebut pasti lebih disukai nasabah. Faktor luasnya jaringan operasional ikut menentukan daya saing bank karena nasabah membutuhkan

aksesibilitas. Ke depan, layanan ini akan berubah dalam bentuk virtual, yang ditandai dengan maraknya tren perbankan elektronik (*mobile banking dan internet banking*) (InfoBank edisi khusus Consumer Banking, 2005:165).

It easier said than done namun memang sudah sewajarnya bahwa upaya Bank Indonesia khususnya mengimplementasikan API merupakan suatu upaya yang komprehensif demi terciptanya perbankan yang sehat. Oleh karena itu harus didukung dan diwujudkan atas partisipasi semua pihak. Apabila hanya tergantung dari satu pihak, maka akan sulit mengimplementasikan visi dan sasaran API.



BAB 4. PENUTUP



4.1 Kesimpulan

Dengan melihat pada pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia adalah pembentukan lembaga mediasi perbankan independen mengenai proses beracara pada mediasi perbankan serta penyusunan mekanisme pengaduan nasabah meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
2. Implementasi perlindungan hukum nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia adalah peningkatan transparansi informasi produk dilaksanakan bank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, pelaksanaan promosi edukasi untuk konsumen belum ditetapkan dalam suatu Peraturan Bank Indonesia, pembentukan lembaga mediasi perbankan independen dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007 dan pelaksanaan mekanisme pengaduan nasabah belum dilakukan bank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
3. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia adalah program perlindungan hukum nasabah masih dalam konsep sehingga belum diketahui dampaknya secara nyata, kurangnya kesadaran dari bank-bank untuk melaksanakan perlindungan nasabah yang sekaligus menunjukkan *good corporate governance* bank yang buruk dan kurangnya pengawasan Bank Indonesia dalam mengontrol bank-bank.

4.2 Saran

Berkaitan dengan perlindungan hukum nasabah yang diuraikan dalam skripsi ini, saran yang dapat diberikan penyusun adalah:

1. Bentuk dan mekanisme perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia sebaiknya dapat dilaksanakan dengan baik oleh bank-bank sebagai asas kepatuhan kepada Bank Indonesia sekaligus mendukung terciptanya kesetaraan hak antara bank dan nasabah.
2. Implementasi perlindungan hukum nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia masih perlu mendapat perhatian dan pembinaan dari Bank Indonesia sehingga sebaiknya Bank Indonesia dapat lebih meningkatkan pengawasan dan pembinaan kepada bank-bank.
3. Hambatan dari implementasi perlindungan hukum nasabah menurut Arsitektur Perbankan Indonesia harus segera ditangani dan diatasi agar program peningkatan perlindungan nasabah dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan. 2005. *Booklet Perbankan Indonesia*. Jakarta : Bank Indonesia
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta : Kencana
- InfoBank Edisi Khusus Consumer Banking. 2005. Jakarta
- Mandala Manurung dan Prathama Rahardja. 2004. *Uang, Perbankan dan Ekonomi Moneter(Kajian Kontekstual Indonesia)*. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI
- Martono. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Marulak Pardede. 1998. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Muhammad Djumhana. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- O.P. Simorangkir. 2004. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Ronny, S. H. B.. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Rudy Badrudin dkk. 1998. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia- Press
- Universitas Jember. 2005. *Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember : UPT Penerbitan UNEJ
- Yusuf Shofie. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang
Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 7/ PBI/ 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan
Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/ 6/ PBI/ 2005 Tentang Transparansi Informasi
Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/ 5/ PBI/ 2006 Tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/ 24/ DPNP Perihal Penyelesaian Pengaduan
Nasabah

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/ 25/ DPNP Perihal Transparansi Informasi
Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Internet

www.bi.go.id

www.kapanlagi.com

<http://www.kompas.com/kompas-cetak/0512/05/opini/2264531.htm>

http://republika.co.id/kolom_detail.asp?id=20

LAMPIRAN-LAMPIRAN





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 57 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121
☎ (0331) 335462 - 330482 Fax. 330482

Nomor : 4361/J25.1.1/PP.9/2005
Lampiran :
Perihal : KONSULTASI

Jember, 28 Nopember 2005

Yth. Pimpinan Bank Indonesia Jember

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat
menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : LUSI WIDIYANTI
NIM : 020710101196
Program : S1 Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Nangka Raya No. 9 - 11 Patrang Jember
Keperluan : Konsultasi tentang Masalah
Perlindungan Hukum Masabah Sebagai Perwujudan
Salah Satu Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia

Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon bantuan secukupnya,
karena hasil dari konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan
penyusunan Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,



[Signature]
Daryanto, S.H., M.S.

120 332

Tembusan Kepada :

- Yth. Ketua Bagian/Jurusan Koperdataan
- Yang bersangkutan
- Arsip



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalisanten 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121
☎ (0331) 335482 - 330482 Fax. 330482

Nomor : 4361/J25.1.1/PP.9/2005
Lampiran :
Perihal : KONSULTASI

Jember, 28 Nopember 2005

Yth. Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Cabang Jember

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat
menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : LUSI IDIYANTI
NIM : 020710101196
Program : S 1 Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Nangka Raya No. 9 - 11 Patrang Jember
Keperluan : Konsultasi tentang Masalah
Perlindungan Hukum Nasabah Sebagai Perwujudan
Salah Satu Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia

Sababnya dengan hal tersebut diatas kami mohon bantuan secukupnya,
karena hasil dari konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan
penyusunan Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,



udaryanto, S.H., M.S.

31 120 332

Tembusan Kepada :

- Yth. Ketua Bagian/Jurusan Koperdataan ...
- Yang bersangkutan
- Arsip

<u>Data Nasabah</u>	<u>Permasalahan</u>
Nama :	Tanggal Transaksi.....
Alamat :	Produk/Jenis Transaksi.....
No. Telepon / HP :	Uraian masalah.....
Kartu Identitas : KTP / SIM / Lainnya
No. Identitas :	
No. Kartu BRI :	
No. Rekening :	
Unit Kerja/Bank *) :	
Dokumen yang dilampirkan :	
1.	
2.200..
3.	
4.	
*) Unit Kerja/Bank Pembuka Rekening	_____
Penerima keluhan dan komplain : _____	Penyelesaian Masalah : 1. Diselesaikan sendiri oleh Kanca .: Tanggal : Keterangan : 2. Dikirim / dilaporkan ke Tanggal : Keterangan :
Disposisi atasan :	3. Response / Jawaban dari Tanggal : Keterangan : 4. Penyelesaian / tindak lanjut : Tanggal : Keterangan :

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

PERIODE: s.d. Tahun

SANDI BANK:

NAMA BANK:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN						
JENIS PRODUK	KATEGORI PERMASALAHAN					
	1	2	3	4	5	6
1. Pengumpulan Dana						
1.1 Giro						
1.2 Tabungan						
1.3 Deposito						
1.4 Antar Bank						
1.5 Lainnya (sebutkan)						
.....						
.....						
2. Penyaluran Dana						
2.1 Kredit / Pembiayaan						
2.1.1 Kredit / pembiayaan investasi						
2.1.2 Kredit / pembiayaan modal kerja						
2.1.3 Kredit / pembiayaan konsumsi (di luar kartu kredit)						
2.2 Antar Bank						
2.3 Lainnya (sebutkan)						
.....						
.....						
3. Sistem Pembayaran						
3.1 ATM / Kartu Debit						
3.2 Kartu Kredit						
3.3 Kartu Pra Bayar						
3.4 Direct Debit						
3.5 Standing Instruction						
3.6 Travellers Cheque						
3.7 Klining						
3.8 RTGS						
3.9 Electronic Banking						
3.10 Remittance						
3.11 Lainnya (sebutkan)						
.....						
.....						
4. Produk Kerjasama						
4.1 Bancassurance						
4.2 Reksa Dana						
4.3 Lainnya (sebutkan)						
.....						
.....						
5. Produk Lainnya						
5.1 Bank Garansi						
5.2 Trade Finance						
5.3 Derivatif						
5.4 Wealth Management						
5.5 Safe Deposit						
5.6 Lainnya (sebutkan)						
.....						
.....						

✓

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 71/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran (a)	Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
1. Pengaduan yang Diterima pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (maks. 20 HK)	0	0	0
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (maks. 40 HK)	0	0	0
Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0
Sub Total	0	0	0
2. Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (maks. 20 HK)	0	0	0
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (maks. 40 HK)	0	0	0
Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0
Sub Total	0	0	0
Total	0	0	0

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran (a)	Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
1. Pemahaman karakteristik produk oleh nasabah	0	0	0
2. Informasi produk kurang memadai	0	0	0
3. Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi Informasi	0	0	0
4. Gangguan / kerusakan ATM / payment point	0	0	0
5. Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0	0	0
6. Kelalaian nasabah	0	0	0
7. Kelalaian bank	0	0	0
8. Tindak pidana perbankan	0	0	0
9. Lainnya (sebutkan)	0	0	0
Total	0	0	0

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran (a)	Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
1. Pengaduan nasabah pada media massa	0	0	0
2. Artikel media cetak	0	0	0
3. Liputan media elektronik	0	0	0
4. Publikasi / tulisan di tempat umum	0	0	0
5. Lainnya (sebutkan)	0	0	0
Total	0	0	0

CHECK LIST PELAYANAN HARIAN
SIKAP, PENAMPILAN DAN FASILITAS PELAYANAN FRONTLINER

(Berilah tanda apabila ya / ada / tersedia atau " X " apabila tidak ada / tidak tersedia)

WAKTU PEMANTAUAN

1 2
 07.30 19.30

NAMA PENGELOLA PELAYANAN :

Bulan :

Minggu ke :

Hari :

Tanggal :

Senin

Selasa

Rabu

Kamis

Jumat

Standard

Waktu pemantauan
 Isilah nama yang dipantau

A Penampilan petugas UPN:

- 1 Memakai tanda pengenal
- 2 Pakelan rapi dan seragam sesuai ketentuan
- 3 Sepatu tertutup (Wanita, hitam polbs: hak minimal 3cm, max 5 cm)
- 4 Taz tidak sedertana
- 5 Rambut rapi (wanita : diikat kebalakang bila panjang / sanggul)
- 6 Tidak menggunakan aksesoris yang mencolok
- 7 Menggunakan dasi yang sesuai (disesuaikan dengan lingkungan)

B Kesiapan dan kelengkapan: petugas UPN

- 8 Identitas UPN (baliar meja nama UPN)
- 9 Komputer siap dioperasikan
- 10 Posisi layar komputer tidak menghadap nasabah
- 11 Tempat formulir dan formulir tersedia lengkap (tertata rapi)
- 12 Tempat brosur dan brosur tersedia lengkap (tertata rapi)
- 13 Tempat alat tulis dan alat tulis lengkap (tertata rapi)
- 14 Kalkulator
- 15 Vas bunga / tanaman (disesuaikan tempat meja)
- 16 Pesawat telepon tidak diatas meja pelayanan
- 17 Kalender Meja
- 18 Tersedia tempat duduk di meja UPN
- 19 Meja kerja bebas dari dokumen yang tdk ada kaitannya dengan nasabah yang dilayani
- 20 Dokumen dan alat bantu layanan lingkungan kerja UPN diatur rapi dan bersih

CATATAN

Standard	Waktu pemantauan	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	CATATAN
C Sikap pelayanan petugas UPN												
21	Mempersilahkan nasabah untuk dilayani											
22	Tersenyum											
23	Mengucapkan sapa "selamat pagi / siang / sore"											
24	Memperkenalkan diri dengan menyebut nama											
25	Menyapa nasabah dengan menyebutkan nama											
26	Menatap wajah											
27	Mendengarkan dengan penuh perhatian											
28	Memberikan penjelasan ttg produk / jasa secara lengkap											
29	Mencatat keluhan dalam buku layanan nasabah											
30	Membantu dengan lengkap											
31	Memberikan alternatif pemecahan masalah											
32	Berbicara dengan sopan											
33	Melayani dengan sabar											
34	Mengucapkan "terimakasih" setelah selesai pelayanan											
35	Mengucapkan "maaf" bila nasabah tidak puas											
36	Tidak berbicara-bincang dengan rekan kerja											
37	Tidak makan-minum di meja kerja											
38	Tidak bersenda gurau berlebihan dengan rekan sekerja											
39	Tidak bergelombol dengan rekan-rekan lain											
40	Tidak menggunakan telepon untuk keperluan pribadi											
D	Penampilan petugas Teller											
41	Momakai tanda pengenal											
42	Pakaian rapi dan seragam sesuai ketentuan											
43	Sepatu tertutup (Wanita: hitam hak minimal 3 cm. max 5 cm)											
44	Tata rias sederhana											
45	Rambut rapi (Wanita : diklat kebelakang bila panjang/sanggul)											
46	Tidak menggunakan aksesoris yang mencolok											
47	Menggunakan dasi yang serasi (disesuaikan dengan lingkungan)											
E	Kebersihan dan Kelengkapan Kerja petugas Teller											
48	Kebersihan Teller (banner nama teller)											
49	Komputer siap dioperasikan											
50	Mesin hitung uang											
51	Alat deteksi uang palsu											

Standard	Waktu pemantauan		1		2		CATATAN
	1	2	1	2	1	2	
C Sikap pelayanan petugas UPN							
21	Mempersilahkan nasabah untuk dilayani						
22	Tersenyum						
23	Mengucapkan sapa "selamat pagi / siang / sore"						
24	Memperkenalkan diri dengan menyebut nama						
25	Menyapa nasabah dengan menyebutkan nama						
26	Menatap wajah						
27	Mendengarkan dengan penuh perhatian						
28	Memberikan penjelasan ttg produk / jasa secara lengkap						
29	Mencatat keluhan dalam buku layanan nasabah						
30	Membantu dengan lengkap						
31	Memberikan alternatif pemecahan masalah						
32	Berbicara dengan sopan						
33	Melayani dengan sabar						
34	Mengucapkan "terimakasih" setelah selesai pelayanan						
35	Mengucapkan "maaf" bila nasabah tidak puas						
36	Tidak berbicara-bincang dengan rekan kerja						
37	Tidak makan-minum di meja kerja						
38	Tidak bersenda gurau berlebihan dengan rekan sekerja						
39	Tidak bergosibol dengan rekan-rekan lain						
40	Tidak menggunakan telepon untuk keperluan pribadi						
D Penampilan petugas Teller							
41	Memakai tanda pengenal						
42	Pakaian rapi dan seragam sesuai ketentuan						
43	Sepatu tertutup (Wanita: hitam hak minimal 3 cm, max 5 cm)						
44	Tata rias sederhana						
45	Rambut rapi (Wanita : diklat kebelakang bila panjang/sanggul)						
46	Tidak menggunakan aksesoris yang mencolok						
47	Menggunakan dasi yang serasi (disesuaikan dengan lingkungan)						
E Kelengkapan dan Kelengkapan Kerja petugas Teller							
48	Identitas Teller (banner name teller)						
49	Komputer siap dioperasikan						
50	Mesin hitung uang						
51	Alat opteksi uang palsu						

Standard	Waktu pemantauan	1	2	1	2	1	2	1	2	CATATAN
H Sikap pelayanan petugas Satpam										
83 Tersenyum										
84 Mengucapkan sapa "Selamat pagi / siang / sore"										
85 Membukakan pintu untuk nasabah (apabila dimungkinkan)										
86 Proaktif membantu nasabah										
87 Mendengar dengan penuh perhatian										
88 Mencatat keluhan dalam Buku Laporan Satpam										
89 Memberikan alternatif pemecahan masalah										
90 Meniskusn keluhan nasabah pada petugas berwenang										
91 Berbicara dengan sopan										
92 Melayani dengan sabar										
93 Mengucapkan "Terimakasih" setelah selesai pelayanan										
94 Mengucapkan "Maaf" apabila nasabah terlihat tidak puas										
95 Tidak berbincang-bincang dengan rekan kerja										
96 Tidak makan-minum di meja kerja										
97 Tidak bersendau gurau berlebihan dengan rekan sekerja										
98 Tidak bergembel dengan rekan lain										
99 Tidak menggunakan telepon untuk keperluan pribadi										
<p>Paraf Supervisor/Man/110</p> <p>Paraf Koord PPH/110/110/110</p>										
<p>TT. PINCA</p> <p>Nama :</p>										
<p>Pendapat Pinda</p>										

Standard	Waktu pemantauan	1	2	1	2	1	2	1	2	CATATAN
C ATM										
16 Ruang ATM tertutup										
17 Kunci pintu berfungsi										
18 Gambar / Identitas ATM / kaca film tidak terkelupas atau rusak										
19 Penyejag ruangan										
20 Kotak sampah										
21 CCTV pada booth ATM (untuk daerah tertentu)										
22 Suhu ruangan nyaman sekitar 20 derajat celcius										
23 Bersih dari kotoran, debu dan sampah										
24 Fasilitas penerangan cukup untuk membaca informasi di ATM										
25 Terdapat Informasi Produk bank										
26 Terdapat Informasi Nomor Telepon Card Center dan UPN (penanganan jawab pemeliharaan fasilitas ATM)										
27 Terdapat informasi ATM terdekat										
D Ruangon Setpam:										
28 Terawat, bersih, rapi, bebas sampah, debu dan kotoran										
29 Bebas cacat konstruksi, cat tidak terkelupas										
30 Tertulis " Pos Salpam"										
31 Tersedia fasilitas penunjang (santap, air, senter, payung)										
E Pada saat memasuki gedung										
32 Lantai bersih										
33 Tempat sampah minimal dua di samping pintu masuk (stainless)										
34 Kasat lebar di pintu masuk										
35 Papan bertuliskan "BUKA/TUTUP"										
36 Papan bertuliskan "Jadwal Layanan Kas"										
37 Papan pengumuman informasi penting										
38 Tanaman hidup yang representatif										
F Kondisi dinding, pintu dan jendela gedung										
39 Warna sesuai corporate identity										
40 Bebas dari cacat terkelupas atau perubahan warna (kusam, lumut)										
41 Bebas dari cacat konstruksi, seperti retak, pecah berlubang										
42 Bebas dari kotoran dan coretan										
43 Bebas dari tempelan informasi yang tidak diperlukan (hanya informasi yang sifatnya permanen)										

Standard	Waktu pematangan	I	Z	I	Z	I	Z	I	Z	CATATAN
I	<p>14 Fasilitas pendukung layanan</p> <p>73 Tabung Pemadam Kebakaran</p> <p>74 Foto copy untuk kepentingan nasabah</p> <p>1 Toilet</p> <p>75 Tersedia cukup air (penuh)</p> <p>76 Tersedia tempat sampah</p> <p>77 Tersedia tisu</p> <p>78 Sampah tidak berserakan</p> <p>79 Bebas bau dan kotoran</p> <p>80 Tersedia gayung, sabun siap digunakan</p> <p>81 Penerangan yang cukup</p> <p>82 Saluran air berfungsi baik</p> <p>83 Bebas becek</p> <p>84 Kesegaran ruangan dipelihara (sirkulasi udara)</p> <p>85 Tersedia pengharum ruangan</p>									
J	<p>Kesiapan fasilitas kendaraan</p> <p>86 Body bersih, bebas dan kotoran debu, oli dll</p> <p>87 Bebas dari tempelan, stiker yang tidak terkait dengan (tempelan terkait dengan bank maksimal 2)</p> <p>88 Mesin bersih, bebas dari oli, debu dll</p> <p>89 Ruangan dalam mobil bersih dari sampah, debu dari kotoran lain</p> <p>90 Bebas bau</p> <p>91 Pengharum ruangan kendaraan</p>									

Usia perbaikan pelayanan minggu ini :

--	--

Pemadep Tissue

--	--

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005

Lampiran

Contoh Klausula Transparansi Informasi Produk Bank
Pada Formulir Aplikasi yang Diisi oleh Nasabah

Dengan menandatangani aplikasi ini, saya menyatakan bahwa:

1. Data pribadi yang saya berikan dalam formulir aplikasi pemanfaatan Produk Bank ini adalah yang sebenar-benarnya.
2. Bank dapat melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya berikan dalam aplikasi pemanfaatan Produk Bank.
3. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Produk Bank yang akan saya manfaatkan dan saya telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan Produk Bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut.

.....
(tanda tangan Nasabah)



Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005

Lampiran

**Contoh Klausula Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah
pada Formulir Aplikasi yang Diisi Nasabah**

A. Bagi Bank yang akan Memberikan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain untuk Tujuan Komersial.

PENGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH

Dengan menandatangani pernyataan ini:

- Saya memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi Saya kepada pihak lain diluar badan hukum Bank untuk tujuan komersial.
- Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi Saya kepada pihak lain diluar badan hukum Bank diatas.

.....
(tanda tangan Nasabah)

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005

Lampiran

Contoh Klausula Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah
pada Formulir Aplikasi yang Diisi Nasabah

B. Bagi Bank yang Sudah Memutuskan Tidak Akan Memberikan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain untuk Tujuan Komersial.

PENGGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH

- Bank hanya akan menggunakan data pribadi nasabah yang terdapat pada formulir aplikasi ini untuk kepentingan internal Bank dan data pribadi tersebut tidak akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum Bank, kecuali sebagaimana diatur pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - Apabila di kemudian hari Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi Nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum Bank untuk tujuan komersial, maka Bank akan meminta persetujuan tertulis kepada Nasabah terlebih dahulu.
-

