



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN  
AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE*  
*BANKING***

***LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS DISADVANTAGED INIQUITY  
OF THE BANK SYSTEM ON THE SERVICES MOBILE BANKING***

**DEVITA SARI  
NIM. 120710101051**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN  
AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE*  
*BANKING***

***LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS DISADVANTAGED INIQUITY  
OF THE BANK SYSTEM ON THE SERVICES MOBILE BANKING***

**DEVITA SARI**  
**NIM. 120710101051**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**MOTTO**

“Kalau ahli hukum hanya tahu uang, tentunya tak perlu lagi ada hukum yang harus mereka pertahankan dan mereka bela.”

**(Pramoedya Ananta Toer)<sup>1</sup>**



---

<sup>1</sup> <http://www.linikata.com/topik/Hukum/175>, diakses pada hari Senin, 2 Mei 2016 Pukul 20.15 WIB

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Munip dan Ibu Rabiati tercinta yang telah membesarkan, mendidik dengan penuh kasih sayang, memberikan pengorbanan dan do'a yang tak akan terbalas;
2. Keluarga besar saya di Situbondo dan Madura yang telah memberikan semangat dan kasih sayang yang tulus;
3. Almamater yang saya banggakan, yaitu Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Bapak dan Ibu Guru saya mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.

**PERSYARATAN GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN  
AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE*  
*BANKING***

***LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS DISADVANTAGED INIQUITY  
OF THE BANK SYSTEM ON THE SERVICES MOBILE BANKING***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam  
Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

**DEVITA SARI  
NIM. 120710101051**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 4 Oktober 2016**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing Utama,**



**Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 198010262008122001**

**Dosen Pembantu Pembimbing,**



**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.**  
**NIP. 198210192006042001**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN  
AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE*  
*BANKING***

***LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS DISADVANTAGED INIQUITY  
OF THE BANK SYSTEM ON THE SERVICES MOBILE BANKING***

Oleh :

**DEVITA SARI**  
**NIM. 120710101051**

Dosen Pembimbing Utama,



**Dr. Dyah Ochterina S, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 198010262008122001**

Dosen Pembantu Pembimbing,



**Pratiwi Puspitho A, S.H., M.H.**  
**NIP. 198210192006042001**

**MENGESAHKAN,**  
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**Fakultas Hukum**  
**Penjabat Dekan,**



**Des Nurul Chufron, S.H., M.H**  
**NIP. 197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12

Bulan : Oktober

Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji :**

**Ketua Penguji,**



**MARDI HANDONO, S.H., M.H.**  
NIP. 196312011989021001

**Sekretaris Penguji,**



**EMI ZULAIKA, S.H., M.H.**  
NIP. 197703022000122001

**Anggota Penguji:**



**Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum.**  
NIP. 198010262008122001

.....

**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.**  
NIP. 198210192006042001



.....

**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : DEVITA SARI**

**Nim : 120710101051**

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul **”PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN SISTEM BANK PADA LAYANAN *MOBILE BANKING*”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan kepada 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 lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Oktober 2016

Yang Menyatakan,



**DEVITA SARI**  
**NIM. 120710101051**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **”Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Penjabat Pembantu Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah berkenan memberikan nasihat serta ilmu yang bermanfaat dan selalu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini ditengah jadwal padat beliau sebagai Penjabat Pembantu Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu, dan nasihat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., sebagai Ketua Panitia Penguji Skripsi sekaligus Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai Sekertaris Panitia Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini;
5. Bapak Dr. H. Nurul Gufron, S.H., M.H., Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Firman Floranta Adonara, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan bimbingan selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Seluruh Dosen dan karyawan di Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas bimbingan dan segala bantuan fasilitas yang diberikan;
9. Bapak Munip dan Ibu Rabiati sebagai orang tua istimewa yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tulus, mendidik, menasehati, memberikan semangat dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
10. Adik tersayang penulis yaitu Maulia Selfi dan Ravela Azzahrani yang selalu menyayangi, mendukung dan memberikan semangat untuk penulis;
11. Kekasih penulis, Rialdi Faturachman Pristiono yang selalu setia menyayangi, menemani, menasehati dan membimbing penulis untuk menjadi lebih baik;
12. Sahabat terbaik penulis yaitu Ira, Febria, Ratna, dan Dara yang selalu menemani dan berjuang bersama selama awal perkuliahan sampai menjadi sarjana;
13. Saudara seperantauan Kos Amanah dan Kontrakan Bidadari tersayang, Intan, Ifa, Lim, Mbak Veny, Mbak Diah, Mbak Sitha, Didin, Puji, Umi, Yurista, Ulfa dan Yesi yang selalu menemani, menyayangi dan memberi warna dalam kehidupan perantauan penulis di Jember;
14. Teman-teman Kelas Perdata Ekonomi dan teman-teman angkatan 2012 Fakultas Hukum Universitas Jember yang tak bisa disebutkan satu persatu;

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 12 Oktober 2016



Penulis

## RINGKASAN

Era Globalisasi informasi yang didukung dengan kemajuan pola pikir masyarakat khususnya di Indonesia sekarang ini berkembang pesat, menyebabkan perilaku konsumen mengalami perubahan lebih mengedepankan kemudahan di segala aspek kehidupan. Seiring dengan perkembangan zaman, bank berusaha memperluas jaringan dengan memberikan beberapa kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank, antara lain: *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Mobile Banking*, dan *Electronic Banking*.<sup>2</sup> Salah satu contoh dari kemajuan teknologi informasi adalah lahirnya perbankan bergerak (*Mobile Banking*). *Mobile Banking* memungkinkan penggunaanya untuk mengakses informasi saldo atau mentransfer sejumlah uang hanya lewat ponsel. Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam *Mobile Banking* adalah kegagalan transaksi dan transaksi berulang-ulang karena SMS tertunda (*SMS-delay*), hal ini disebabkan oleh protokol sms tidak memiliki mekanisme untuk menjaga koneksi, sangat bergantung pada batasan (*traffic*), sehingga keterlambatan informasi sering terjadi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menelaah dan menulisnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*”**. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini ada 3 (tiga), yaitu: *pertama*, apa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi; *kedua*, apa bentuk tanggung jawab bank terhadap keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada nasabah; *ketiga*, apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi. Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan secara akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember; Tujuan khususnya yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi, untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab bank terhadap keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada nasabah serta untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini meliputi tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*) dan menggunakan pendekatan masalah melalui pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conseptual aproach*). Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum skunder dan bahan non hukum yang sesuai dengan tema skripsi ini dengan analisis bahan hukum deduksi.

---

<sup>2</sup> <http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 19.21 WIB

Tinjauan pustaka dalam penulisan skripsi ini yaitu pengertian perlindungan hukum, bentuk perlindungan hukum, pengertian bank, jenis-jenis bank, fungsi dan tujuan bank, sistem bank elektronik, nasabah perbankan, hak dan kewajiban nasabah, pengertian *Mobile Banking*, transaksi *Mobile Banking*, dan kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*.

Pokok bahasan dalam penulisan skripsi ini yaitu: *pertama*, perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Perlindungan *represif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah/konsumen lainnya; *kedua*, bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada saldo nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali ke dalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut; *ketiga*, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Kesimpulan dari pokok bahasan dalam penulisan skripsi ini yaitu: *pertama*, perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*; *kedua*, bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada saldo nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali ke dalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut; *ketiga*, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4. Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian .....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum .....	8
a. Bahan Hukum Primer .....	8
b. Bahan Hukum Sekunder.....	9
c. Bahan Non Hukum .....	10
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Perlindungan Hukum .....	12

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	12
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum .....	13
2.2. Bank .....	15
2.2.1 Pengertian Bank .....	15
2.2.2 Jenis-Jenis Bank .....	16
2.2.3 Fungsi dan Tujuan Bank .....	17
2.2.4 Sistem Bank Elektronik .....	18
2.2.5 Nasabah Perbankan .....	20
2.2.6 Hak dan Kewajiban Nasabah .....	22
2.3. <i>Mobile Banking</i> .....	24
2.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	24
2.3.2 Transaksi <i>Mobile Banking</i> .....	25
2.3.3 Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	26
<b>BAB III. PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Layanan <i>Mobile Banking</i> Yang Mengalami Kerugian Akibat Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi .....	29
3.2. Bentuk Tanggung Jawab Bank Terhadap Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi Pada Nasabah .....	45
3.3. Upaya Penyelesaian yang dapat Dilakukan oleh nasabah layanan <i>Mobile Banking</i> yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi .....	49
3.3.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan ( <i>Non Litigasi</i> ) .....	51
3.3.2 Penyelesaian Sengketa di Pengadilan ( <i>Litigasi</i> ) .....	55
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
4.1 Kesimpulan .....	57
4.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

Lampiran II: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diundangkan pada tanggal 20 april 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi informasi yang didukung dengan kemajuan pola pikir masyarakat khususnya di Indonesia sekarang ini berkembang pesat, menyebabkan perilaku konsumen mengalami perubahan lebih mengedepankan kemudahan di segala aspek kehidupan. Keberadaan lembaga perbankan yang sudah berlangsung lama hingga saat ini memiliki kontribusi besar terhadap berjalannya roda perekonomian di Indonesia. Berbagai produk perbankan yang telah dikembangkan menunjukkan bahwa lembaga perbankan harus mampu mengikuti dan menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem pelayanannya. Seiring dengan perkembangan zaman, bank berusaha memperluas jaringan dengan memberikan beberapa kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank, antara lain:<sup>3</sup>

1. Transaksi lewat pesan singkat (*SMS Banking*). *SMS Banking* merupakan salah satu fitur yang disediakan bank untuk nasabah melalui pesan singkat (SMS), pesan singkat (SMS) ini mestinya digunakan untuk mengakses akun dari bank dengan mengirimkan perintah-perintah yang sudah ditentukan oleh bank;
2. Transaksi lewat pesawat telepon (*Phone Banking*), *Phone Banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi melalui telepon;
3. Transaksi lewat ponsel pintar atau *smartphone* (ponsel yang meliputi fungsi canggih di luar kemampuan panggilan telepon dan mengirim pesan singkat) atau *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti ponsel pintar (*smartphone*); dan

---

<sup>3</sup> <http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 19.21 WIB

4. Transaksi lewat internet (*Electronic Banking*). *Electronic Banking* adalah suatu aktivitas perbankan, dimana aktivitas tersebut dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet.

Salah satu contoh dari kemajuan teknologi informasi adalah lahirnya perbankan bergerak (*Mobile Banking*). *Mobile Banking* dikatakan telah menjadi cara pemasaran jasa perbankan yang baru dan dapat berperan sebagai *customer relationship management* (CRM) bagi perusahaan jasa keuangan. *Customer relationship management* (CRM) adalah suatu strategi terintegrasi ke dalam budaya perusahaan dan dengan perjalanan waktu selalu diasah dan diperbaiki sesuai kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Hal ini terjadi karena di pasaran ponsel sudah sangat banyak digunakan oleh konsumen, ponsel membuat perusahaan lebih mudah berkomunikasi dengan target pasar dan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen dalam hal ini jasa perbankan sebagai penyedia jasa *Mobile Banking*. *Mobile Banking* dapat meningkatkan kualitas layanan karena konsumen dapat melakukan transaksi dengan nyaman dimanapun dan kapanpun asalkan ada sambungan nirkabel.<sup>4</sup>

*Mobile Banking* memungkinkan penggunaanya untuk mengakses informasi saldo atau mentransfer sejumlah uang hanya lewat ponsel. Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam *Mobile Banking* adalah kegagalan transaksi dan transaksi berulang-ulang karena SMS tertunda (*SMS-delay*), hal ini disebabkan oleh protokol sms tidak memiliki mekanisme untuk menjaga koneksi, sangat bergantung pada batasan (*traffic*), *Traffic* adalah ukuran dari transfer data yang telah dilakukan oleh web, sehingga keterlambatan informasi sering terjadi.<sup>5</sup> Salah satu contoh ilustrasi kasus adalah Muhammad Yusuf Ramadhan merupakan nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* pada salah satu bank milik pemerintah yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk atau disingkat dengan (Bank BRI), ketika nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) melakukan transfer untuk pembayaran belanja melalui internet (*online*) dari aplikasi *Mobile Banking* yang

---

<sup>4</sup> <http://idtesis.com/tesis-analisis-faktor-penyebab-nasabah-menggunakan-layanan-mobile-banking/>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 19.35 WIB

<sup>5</sup> <http://sharingvision.com/2013/04/studi-kasus-indonesia-keamanan-layanan-finansial-mobile-banking/html>, diakses pada hari Senin, 4 Januari Pukul 09.27 WIB

ada diponsel pintarnya (*smartphone*) lalu terjadi gangguan pada server web yang digunakan untuk layanan *Mobile banking*, dan setelah beberapa jam kemudian nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) mendapat pesan singkat (SMS) notifikasi dari nomor BRI bahwa “transaksi gagal”. Karena harus menransfer uang, maka dia mendatangi mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM) terdekat dan melakukan transfer sejumlah Rp. 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) ke nomor rekening yang sama untuk pembayaran belanja melalui internet (*online*) dan transfer sukses terbukti tercatat dalam struk. Ketika nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) mengecek saldo tabungan ternyata saldo tabungan nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) berkurang dua kali lipat dari jumlah nominal yang ditransfer. Saldo utamanya adalah Rp 6.250.000,- (enam juta dua ratus lima puluh ribu rupiah) ditransfer untuk pembayaran pembelanjaan melalui internet (*online*) dengan jumlah sebesar Rp.2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah). Karena transaksi tersebut antar Bank BRI maka tidak mendapat potongan biaya administrasi dan sisa saldo nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) seharusnya adalah Rp 3.750.000,- (tiga juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) tetapi yang terjadi sisa saldo nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) adalah Rp 1.250.000,- (Satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah). Karena panik nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) pergi ke kantor bank BRI Unit terdekat untuk mencetak buku tabungannya. Setelah mencetak buku tabungannya ternyata transaksi yang dilakukan tadi terjadi dua kali pendebitan dengan jumlah nominal yang sama. Dan pada saat itu juga nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) menghubungi *Call BRI* (14017) untuk mengkonfirmasi pendebitan dua kali yang kemungkinan salah satunya berasal dari transfer melalui aplikasi *BRI Mobile*, padahal beberapa jam setelah melakukan transfer lewat aplikasi *BRI Mobile*, nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) menerima pesan singkat (SMS) notifikasi bahwa “transaksi gagal”. Kemudian petugas pelayanan melalui telepon (*Call Center*) mencatat dan memberi nomor pengaduan kepada nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) atas pengaduannya nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) dijanjikan kelebihan transfer dikembalikan maksimal 7 (tujuh) hari setelah pengaduan dan nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) akan mendapat pesan singkat (SMS)

pemberitahuan, jika lebih dari 10 (sepuluh) hari nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) belum menerima SMS pemberitahuan maka nasabah (Muhammad Yusuf Ramadhan) dipersilahkan menghubungi petugas pelayanan melalui telepon (*Call Center*) lagi.

Keterlambatan informasi yang terkadang terjadi pada jam-jam tertentu, karena melibatkan dua server yaitu server bank dan server operator seluler, maka jika salah satu server mengalami perbaikan akan mengganggu dalam proses bertransaksi. Keamanan layanan *Mobile Banking* mengkhawatirkan nasabah bank pengguna layanan *Mobile Banking*. Kerugian nasabah bank pengguna layanan *Mobile Banking* yang terjadi akibat keterlambatan informasi pada layanan *Mobile Banking* oleh sistem bank menjadi kajian dalam bidang hukum perbankan yang dapat dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen, mengingat nasabah adalah konsumen pengguna jasa perbankan.

Menurut Pasal 21 ayat (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menyatakan bahwa:

“Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.”

Pada Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ini juga menjelaskan bahwa:

”Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.”

Agen Elektronik berkewajiban untuk memberikan akses bagi penggunanya agar dapat melakukan perubahan informasi selama dalam proses transaksi. Informasi elektronik yang diberikan tidak hanya terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, surat elektronik, telegram, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Berdasarkan uraian tersebut

menyebutkan bahwa yang menjadi agen transaksi elektronik adalah bank dan yang menjadi pengguna adalah nasabah.

Perkembangan teknologi informasi mengubah pola pemikiran mengenai batas wilayah, waktu, nilai-nilai, wujud benda, logika berfikir, pola kerja, dan batas perilaku sosial dari yang bersifat manual menjadi komputerisasi/digital. Hal tersebut telah berpengaruh terhadap bentuk, cara, sasaran hingga akibat dari kejahatan berbasis teknologi. Perubahan paradigma tersebut pada kenyataannya semakin sulit untuk diikuti oleh hukum sebagai sarana penertib sosial. Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Jadi perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum maupun undang-undang untuk melindungi kepentingan manusia agar kehidupan manusia dapat berlangsung normal, tentram dan damai.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menelaah dan menulisnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi?
2. Apa bentuk tanggung jawab bank terhadap keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada nasabah?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi?

---

<sup>6</sup> Mahesa Jati Kusuma. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan*. (Bandung: Nusa Media, 2012). Hlm. 3

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya tulis ilmiah, maka skripsi ini mempunyai 2 (dua) macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

#### 1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademisi guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.
3. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan umum dan khususnya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya, tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi.
2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab bank terhadap keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada nasabah.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi.

### 1.4 Metode Penelitian

Membuat karya ilmiah khususnya skripsi tentu menggunakan metode penelitian. Metode tersebut digunakan untuk menganalisa terhadap obyek studi agar kesimpulan akhir yang diperoleh mendekati kebenaran obyektif dan dapat

dipertanggungjawabkan. Metode penelitian adalah suatu metode yang tersusun secara terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran, yang meliputi pencarian, menemukan, menganalisa permasalahan dan mendapatkan hasil yang maksimal. Metode penelitian ini meliputi 4 aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum dan analisa bahan hukum.

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam skripsi ini menggunakan *legal research* (yuridis normatif), dalam tipe ini penelitian menitik beratkan pada pengkajian kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini<sup>7</sup>. Penulisan skripsi ini dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan realita hukum yang ada.

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Penulisan dalam proposal skripsi ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu pendekatan masalah dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang ditangani.<sup>8</sup> Pendekatan perundang-undangan ini terbatas pada satu produk hukum yang akan dikaji tetapi dapat dikaitkan dengan undang-undang lain yang saling berkaitan terhadap masalah yang terjadi. Pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk meneliti aturan-aturan terkait perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi. Terkait pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan manakala peneliti tidak

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana, 2014). Hlm.55

<sup>8</sup> *Ibid.* Hlm. 137

beranjak dari aturan hukum yang ada.<sup>9</sup> Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi. Pendekatan ini dilakukan untuk menganalisa rumusan masalah tentang bentuk tanggung jawab bank terhadap keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada nasabah dan upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi.

### 1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberi preskripsi mengenai apa yang seharusnya diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.<sup>10</sup>

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer berupa hirerarki norma dasar, peraturan dasar perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim, yang meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

---

<sup>9</sup> *Ibid.* Hlm. 177

<sup>10</sup> *Ibid.* Hlm. 141

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962).
6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253).
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Tranparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
10. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

**b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, jurnal-jurnal hukum, kamus-kamus hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>11</sup> Bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum dan tulisan-tulisan tentang hukum.

---

<sup>11</sup> *Ibid.* Hlm. 195

### c. **Bahan Non Hukum**

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum dapat berupa buku-buku di luar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isi hukum yang dibahas. Selain itu, sumber bahan non hukum juga dapat diperoleh dari data yang diperoleh melalui internet, kamus, ataupun buku pedoman penulisan karya ilmiah. Bahan non hukum dimaksud untuk memperkaya wawasan peneliti, namun bahan hukum internet jangan sampai dominan sehingga peneliti kehilangan artinya sebagai peneliti hukum.<sup>12</sup>

#### **1.4.4 Analisa Bahan Hukum**

Bahan hukum yang dianalisa berupa peraturan perundang-undangan dan isi hukum yang berkembang, selanjutnya hasil akan diinterpretasikan dengan menggunakan cara berfikir deduktif yaitu suatu cara mengambil kesimpulan yang berangkat dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus. Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum; dan
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Sesuai langkah-langkah tersebut dapat dijadikan pedoman untuk menganalisa berbagai informasi yang diperoleh dalam studi kepustakaan serta diproses menurut langkah-langkah yang diajarkan oleh Peter Mahmud Marzuki

---

<sup>12</sup> *Ibid.* Hlm. 204

<sup>13</sup> *Ibid.* Hlm. 213

kemudian akan dianalisis isi (*content analysis*). Setelah melakukan analisis penulis akan menyimpulkan hasilnya dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dalam kesimpulan.

Berdasarkan metode penelitian yang diuraikan diatas diharapkan di dalam penulisan skripsi ini mampu memperoleh jawaban atas rumusan masalah sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Perlindungan Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu Negara hukum, karena dalam pembentukan suatu Negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga Negaranya. Pada sisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi Negara itu sendiri, oleh karenanya Negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga Negaranya.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang lisan maupun yang tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>4</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, beberapa para ahli berpendapat mengenai pengertian dari perlindungan hukum:<sup>5</sup>

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan bahwa:

“Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”

2. Menurut Philipus M.Hadjon berpendapat bahwa:

”Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.”

---

<sup>3</sup> <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html>, diakses pada hari Senin, 4 Januari 2016, pukul 11.10 WIB

<sup>4</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Jumat, 18 Maret 2016, pukul 11.32 WIB

<sup>5</sup> <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, pukul 20.11 WIB

3. Menurut Muktie, A. Fadjar berpendapat bahwa:

“Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.”

Perlindungan nasabah perbankan merupakan permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Untuk itu masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus sebagai komitmen/ nasabah pada posisi yang sejajar dengan kedudukan bank. Sebab, kedudukan nasabah selama ini masih dianggap lemah atau dalam posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus hukum atau kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat memiliki beberapa denda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan nasabah.<sup>6</sup>

### 2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Hadjon dalam Sri Sumantri perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu:<sup>7</sup>

a. Perlindungan Hukum *Preventif*

perlindungan hukum *preventif*, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum *preventif* dapat dilakukan melalui:

- a. Pembinaan;
- b. Pengawasan;
- c. Peraturan perundang-undangan.

---

<sup>6</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Op.Cit.* Hlm. 73

<sup>7</sup> Sri Sumantri. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia.* (Bandung: Alumni, 1992). Hlm. 15

b. Perlindungan Hukum *Represif*

Perlindungan hukum *represif* adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum *represif* dapat dilakukan melalui:

a. Penindakan;

b. Pemberian sanksi

1. Keperdataan (ganti rugi)

Perikatan yang timbul dari perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pada perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggar butir-butir perjanjian itu, setelah dipenuhi syarat-syarat tertentu, dapat mengakibatkan terjadinya cidera janji (*wanprestasi*). Perbuatan cidera janji (*wanprestasi*) ini memberikan hak pada pihak yang diciderai janji untuk menggugat ganti rugi berupa biaya kerugian dan bunga.

2. Pidana

Asas Legalitas “*nullum delictum noela poena sine praviie legi poenali*” yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) KUHPidana yang menyebutkan bahwa tiada suatu perbuatan dapat dipidana kecuali atas kekuatan aturan pidana dalam perundang-undangan yang telah ada, sebelum perbuatan dilakukan. Sanksi pidana pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ini telah diatur dalam ketentuan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusan. Berdasarkan penjelasan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas memperlihatkan suatu bentuk pertanggungjawaban pidana yang tidak saja dikenakan kepada pengurus tetapi juga kepada perusahaan. Hal ini merupakan upaya bertujuan untuk menciptakan sistem bagi perlindungan kosumen.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja grafindopersada, 2007). Hlm. 276.

### 3. Administrasi

Tindakan administrasi oleh pejabat yang berwenang ditujukan kepada izin usaha, izin praktek dan izin lain yang diberikan, serta penjatuhan hukuman disiplin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>9</sup>

## 2.2 Bank

### 2.2.1 Pengertian Bank

Definisi bank secara hukum dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian bank menurut O.P Simorangkir adalah:

“Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperredarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.”<sup>10</sup>

Menurut H.Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya Dasar-Dasar Perbankan memberikan pengertian sebagai berikut:

“Bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk asset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.”<sup>11</sup>

Verryn Stuart memberikan pengertian bahwa:

*“Bank is a company who satisfied other people by giving a credit with the money they accept as a gamble to the other, eventhough they*

---

<sup>9</sup> AZ Nasution. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. (Jakarta: Diedit Media, 1998). Hlm.140

<sup>10</sup> Sentosa Sembiring. *Hukum Perbankan*. (Bandung: Mandar Maju, 2000). Hlm. 1

<sup>11</sup> H.Malayu S.P.Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009). Hlm.2

*should supply the new money* (Bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam).”<sup>12</sup>

### 2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang diubah kembali kelembagaan bank ditata dalam struktur yang lebih sederhana, menjadi 2 (dua) jenis Bank saja yaitu:<sup>13</sup>

#### 1. Bank umum

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

“Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan sendirinya Bank Umum adalah bank pencipta uang giral.”

Bank umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu. Kegiatan tertentu antara lain melaksanakan kegiatan pembiayaan jangka panjang, pembiayaan untuk mengembangkan koperasi.

#### 2. Bank Perkreditan Rakyat

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

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

---

<sup>12</sup> *Ibid*, Hlm. 2

<sup>13</sup> Rachmadi Usman. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003). Hlm. 6

Dengan sendirinya Bank Perkreditan Rakyat adalah bukan bank pencipta uang giral, sebab Bank Perkreditan rakyat tidak ikut memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

### 2.2.3 Fungsi dan Tujuan Bank

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

”Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Berdasarkan pasal tersebut dapat dikemukakan bahwa fungsi bank dalam sistem hukum perbankan di Indonesia sebagai perantara keuangan (*Financial Intermediary*) bagi masyarakat yang surplus dana dan masyarakat yang kekurangan dana. *Financial Intermediary* adalah organisasi pasar uang yang memperoleh izin dari pembeli, penjual, peminjam dan pemilik dana untuk melakukan pengelolaan uangnya dengan maksud memperoleh nilai lebih atas uang tersebut. Seperti yang dicantumkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.<sup>14</sup>

Penghimpunan dana masyarakat yang dilakukan oleh bank berdasarkan pasal tersebut dinamakan simpanan, sedangkan penyalurannya dinamakan kredit, hal tersebut mengandung suatu konsep dasar dari sistem perbankan di Indonesia bahwa dana dari masyarakat yang ditempatkan pada lembaga perbankan disebut simpanan, tetapi dana bank yang disalurkan kepada masyarakat disebut kredit.

---

<sup>14</sup> *Ibid.* Hlm. 59

#### 2.2.4 Sistem Bank Elektronik

Perbankan elektronik (*Electronic Banking*) adalah sistem yang memungkinkan penarikan, penyimpanan, dan transfer serta akses informasi rekening dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media telepon atau internet.<sup>15</sup> Layanan perbankan elektronik (E-Banking) yaitu<sup>16</sup>:

1. Memaksimalkan fungsi Ajungan Tunai Mandiri atau ATM (*Automated Teller Machine*), bukan sebatas tempat menarik uang.

ATM (*Automated Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia. *Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. ATM (*Automated Teller Machine*) mempunyai banyak fungsi lain, selain tempat mengambil uang tunai. Fungsi lain tersebut meliputi akses sejumlah layanan, antara lain transfer uang, setor tunai, cek saldo, bayar tagihan kartu kredit, bayar tagihan listrik, pembelian pulsa, dan pembayaran premi asuransi.

2. Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) untuk transaksi jual beli melalui kartu debit. Mesin EDC (*Elektronik Data Capture*) atau yang lebih dikenal ATM Mini adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara *realtime* (batas waktu). Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) digunakan untuk membayar transaksi tanpa uang tunai sehingga praktis dalam berbelanja tanpa ribet menghitung uang, biasanya digunakan untuk transaksi di toko-toko dan pusat perbelanjaan yang mempunyai transaksi cukup besar, mengingat ada target nominal tertentu bagi toko yang menyediakan layanan mesin EDC (*Electronic Data Capture*). EDC (*Electronic Data Capture*) tidak

---

<sup>15</sup> <http://kamusbisnis.com/arti/perbankan-elektronik/>. diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 14.56 WIB

<sup>16</sup> <http://www.cermati.com/artikel/7-layanan-e-banking-yang-perlu-anda-ketahui>. diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016 Pukul 15.10 WIB

hanya dapat digunakan dengan cara digesek, namun juga dapat digunakan dengan cara menempelkan kartu ke mesin itu. EDC (*Electronic Data Capture*) digunakan untuk berbagai keperluan misalnya membayar uang belanja, membayar tol, membayar tiket pesawat, membayar tagihan listrik dan sebagainya. Ada tiga (3) jenis mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang biasa digunakan di pusat perbelanjaan yaitu:<sup>17</sup>

- 1) *Fixed Line/Line Telepon* (yang menggunakan *line* telepon dari Telkomsel langsung);
- 2) *GPRS Power* (yang bekerja berdasarkan sinyal seluler layaknya telepon seluler); dan
- 3) *GPRS Mobile*, (yang menggunakan sumber energi baterai yang dapat diisi ulang).

### 3. *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan layanan yang diberikan pihak bank untuk mempermudah transaksi yaitu transaksi melalui internet seperti cek saldo, transfer, dan lain sebagainya. Adanya *internet banking* nasabah tidak perlu antri di bank untuk melakukan transaksi seperti aktivasi cek saldo, transfer dana, melihat mutasi rekening, pembelian pulsa, membayar tagihan listrik, membayar tagihan TV kabel, membayar tagihan air, membayar tagihan telepon dan lain sebagainya. Proses pendaftaran *internet banking* juga mudah yaitu nasabah datang ke bank, mengisi formulir dan kemudian nasabah akan diberi tanda pengenal (*user ID*) dan kata sandi (*password*).

### 4. *SMS Banking*

*SMS Banking* digunakan melalui media pesan singkat tanpa koneksi internet, yang dibutuhkan hanyalah pulsa yang cukup untuk melakukan transaksi melalui *SMS Banking*.

### 5. *Mobile Banking*

Syarat untuk melakukan transaksi melalui *Mobile Banking* adalah harus mendaftarkan kartu SIM (*SIM Card*) melalui aplikasi bank pada ponsel pintar

---

<sup>17</sup> <https://www.cermati.com/artikel/mesin-edc-ini-cara-kerja-dan-tips-penggunaanya>, diakses pada hari Jumat, 18 Maret 2016, pukul 12.15 WIB

(*smartphone*). Fitur layanan *Mobile Banking* dapat diakses dengan melalui menu provider atau aplikasi *Mobile Banking* pada ponsel pintar (*smartphone*).

#### 6. *Phone Banking*

Melalui fitur *Phone Banking* nasabah hanya perlu menelpon pihak bank untuk melakukan transaksi, tanpa perlu pergi ke ATM (*Automated Teller Machine*) dan koneksi internet, namun nasabah wajib mendaftar terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan PIN *Phone Banking* yang digunakan buat otorisasi atau izin untuk bertransaksi melalui *Phone Banking*.

#### 7. *Video Banking*

*Video Banking* hanya memberikan pelayanan pada waktu tertentu saja, seperti hari sabtu dan minggu. Adanya *Video Banking* nasabah dapat melakukan transaksi seolah-olah tatap muka dengan *teller* bank seperti bertransaksi di loket bank tetapi melalui video.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *internet banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.<sup>18</sup>

### 2.2.5 Nasabah Perbankan

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Pasal 1 angka 3:

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).”

---

<sup>18</sup> <http://www.it-jurnal.com/2015/06/pengertian-e-banking.html>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2015 Pukul 20.34 WIB

*Walk in customer* (WIC) adalah pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening pada bank tersebut, tidak termasuk pihak yang mendapatkan perintah atau penugasan dari nasabah untuk melakukan transaksi atas kepentingan nasabah tersebut. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

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

Barang sendiri didefinisikan sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Berdasarkan dari dua pengertian tersebut di atas, maka dapat diartikan bahwa nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa dari pelaku usaha dalam hal ini adalah perbankan dan jasa tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi.

Pada Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, nasabah dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Pada Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Yusuf Shofie Nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu:<sup>19</sup>

- a. Nasabah Deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah, dan sebagainya.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara pembeli (*importir*) dengan pengirim barang (*eksportir*) di luar Negeri dengan menggunakan fasilitas *Letter Of Credit (L/C)*. *Importir* adalah orang atau lembaga perantara dagang yang mendatangkan barang dari luar Negeri. *Eksportir* adalah orang atau lembaga perantara dagang yang melakukan kegiatan pengiriman barang ke Negara lain yang membutuhkan. *Letter Of Credit (L/C)* adalah suatu surat yang dikeluarkan oleh suatu bank atas permintaan *importir* yang ditujukan kepada *eksportir* di luar Negeri yang menjadi relasi *importir* tersebut, yang memberikan hak kepada *eksportir* itu untuk menarik wesel-wesel atas *importir* bersangkutan.

### 2.2.6 Hak Dan Kewajiban Nasabah

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk didengar pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>19</sup> Yusuf Shofie. *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000). Hlm. 32

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Nasabah memiliki hak secara spesifik, yakni sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. Nasabah berhak mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan terperinci dari bank melalui pelayanan pelanggannya (*customer service*), maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu. Dalam praktik perbankan berlaku ketentuan bahwa nasabah yang akan menyimpan dananya pada waktu suatu bank dilakukan dengan cuma-cuma. Nasabah berhak untuk menerima bunga atas dana yang disimpan pada bank tersebut. Besarnya bunga ini dapat dilihat pada ketentuan yang berlaku pada setiap bank menurut produk bank yang ada.

Terkait kewajiban nasabah, diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

“Kewajiban konsumen yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

---

<sup>20</sup> Ronny Sautama Hotma Bako. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995). Hlm. 57

Kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memperhatikan wujud bank tersebut dengan mewakili pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut.

## **2.3 Mobile Banking**

### **2.3.1 Pengertian Mobile Banking**

Arti istilah *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian atau disingkat dengan (*M-Banking*) berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Terkait penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai (*cash*).<sup>21</sup> Perbankan bergerak atau dapat dikatakan dengan bahasa lain adalah *Mobile Banking* yaitu merupakan jenis layanan perbankan yang bergerak, maksudnya bergerak adalah transferan tersebut dapat dengan langsung diakses melalui GSM (*Global System For Communication*) dengan menggunakan menu layanan data (*SIMtolkit*) maupun SMS (*Short Message Service*) yang dikenal dengan istilah *SMS Banking*. GSM (*Global System For Communication*) adalah sebuah standar global untuk komunikasi bergerak digital. *SMS Banking* adalah istilah yang digunakan untuk transaksi perbankan yang dilakukan melalui perangkat telepon seluler, dan cara kerjanya menggunakan sms biasa dengan mengetik format perintah tertentu kemudian akan mendapat sms balasan berupa tanggapan atas perintahnya sesuai format. Adanya layanan *Mobile Banking* nasabah tidak perlu repot datang ke bank untuk transfer uang, karena bank telah menyediakan layanan cukup mudah dan cepat. Jenis-jenis transaksi yang ada pada perbankan bergerak (*Mobile Banking*) yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran tagihan (rekening telepon, kartu kredit, asuransi, ataupun rekening listrik) dan pembelian (isi ulang pulsa, tiket pesawat, ataupun dalam bentuk saham).<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Wiji Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2011). Hlm. 110

<sup>22</sup> <http://komputerlamongan.com/dapatkan-untung-dan-mudahnya-menggunakan-e-banking>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 14.25 WIB

### 2.3.2 Transaksi *Mobile Banking*

Transaksi adalah kejadian yang melibatkan unsur lingkungan dan mempengaruhi posisi keuangan. Pada konsep transaksi, setiap transaksi haruslah dibuatkan keterangan tertulis sebagai bukti seperti kuitansi atau faktur yang biasa disebut bukti transaksi. Mendaftar *Mobile Banking* android dengan tahapan sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. Mengunduh di situs bank tertentu (sesuai keinginan nasabah yang mengikuti layanan *Mobile Banking*);
2. Mengirim SMS (*Short Message Service*) dengan format sesuai dengan yang diberikan oleh bank;
3. Setelah aplikasi berhasil diunduh, silahkan membuat kata sandi (*password*) dan identitas rahasia yang akan digunakan untuk masuk akun (*login*). *Login* adalah proses masuk ke jaringan komputer dengan memasukkan identitas akun minimal terdiri dari akun pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*) untuk mendapatkan hak akses.

Keuntungan dan kekurangan layanan *Mobile Banking*:<sup>24</sup>

Keuntungan menggunakan *Mobile Banking* yaitu:

#### 1. Mudah digunakan

Bermodalkan kartu dari berbagai operator seluler dan ponsel berbagai jenis, dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*) sudah dapat melakukan transaksi, baik itu transfer uang, cek saldo, pembayaran, pembelian pulsa, dan masih banyak transaksi lain yang dapat digunakan dengan memanfaatkan fasilitas *Mobile Banking*.

#### 2. Menghemat Waktu

Nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* tidak perlu menyediakan waktu untuk mengantri di bank atau keluar rumah mencari mesin ATM dalam melakukan transaksi.

---

<sup>23</sup> <http://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 15.21 WIB

<sup>24</sup> <http://www.idemandiri.com/2015/10/keuntungan-kekurangan-mobile-banking>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 13.10 WIB

### 3. Lebih Fleksibel

Dapat melakukan transaksi kapan saja, dan transaksi apa saja (kecuali penarikan tunai) selama jaringan ponsel mendukungnya.

Kekurangan layanan *Mobile Banking*:

#### 1. Tidak dapat melakukan penarikan tunai

Transaksi dalam layanan *Mobile Banking* menggunakan telepon seluler (*handphone*) tidak dapat melakukan penarikan tunai seperti transaksi yang dilakukan dengan datang langsung ke bank atau transaksi menggunakan ATM. Layanan *Mobile Banking* hanya dapat melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, cek saldo, dan sebagainya.

#### 2. Bergantung pada pulsa dan jaringan

Transaksi dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* harus dipastikan bahwa kartu seluler yang digunakan harus ada pulsa dan jaringan atau sinyal. Transaksi *Mobile Banking* menggunakan media SMS (*Short Message Service*) akan dikenakan biaya yang besarnya berbeda-beda dari masing-masing provider serta sinyal harus ada agar SMS (*Short Message Service*) dapat terkirim.

#### 3. Rawan kejahatan jika kurang hati-hati

Setiap melakukan transaksi dalam layanan *Mobile Banking* pasti harus ada verifikasi atau menyertakan PIN (*Personal Identification Number*) untuk validasi rekening. jika tidak berhati-hati dalam menyimpan ponsel dan PIN maka informasi yang tersimpan dalam ponsel dapat digunakan dengan mudah oleh orang lain.

### 2.3.3 Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*

Suatu tindakan dianggap oleh hukum mengandung unsur kesalahan sehingga dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum jika memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>25</sup>

#### a. Ada unsur kesengajaan;

---

<sup>25</sup> Munir Fuady. *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005). Hlm. 11

- b. Ada unsur kelalaian (*negligence, culpa*);
- c. Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), seperti keadaan memaksa (*overmacht*), membela diri, tidak waras, dan lain-lain.

Terdapat tiga aliran terhadap persyaratan unsur “kesalahan” di samping unsur “melawan hukum” dalam suatu perbuatan melawan hukum, yaitu:<sup>26</sup>

- a. Aliran yang menyatakan cukup hanya dengan unsur melawan hukum saja. Aliran ini menyatakan bahwa dengan unsur melawan hukum terutama dalam artinya yang luas, sudah inklusif unsur kesalahan di dalamnya, sehingga tidak diperlukan lagi unsur kesalahan terhadap suatu perbuatan melawan hukum. Di Negeri Belanda aliran ini dianut oleh Van Oven.
- b. Aliran yang menyatakan cukup hanya unsur kesalahan saja. Aliran ini menyatakan bahwa dengan unsur kesalahan, sudah mencakup juga unsur perbuatan melawan hukum di dalamnya, sehingga tidak diperlukan lagi unsur “melawan hukum” terhadap suatu perbuatan melawan hukum.<sup>27</sup>
- c. Aliran yang menyatakan diperlukan, baik unsur melawan hukum maupun unsur kesalahan. Aliran ini mengajarkan bahwa suatu perbuatan melawan hukum dan unsur kesalahan sekaligus, karena dalam unsur melawan hukum saja belum tentu mencakup unsur kesalahan. Kesalahan yang disyaratkan oleh hukum dalam perbuatan melawan hukum baik kesalahan dalam arti “kesalahan hukum” maupun “kesalahan sosial”. Terkait hal ini hukum menafsirkan kesalahan sebagai suatu kegagalan seseorang hidup dengan sikap yang ideal, yakni sikap yang biasa dan normal dalam suatu pergaulan masyarakat. Sikap yang demikian kemudian mengkristal dalam istilah hukum yang disebut dengan standar “manusia yang normal dan wajar” (*reasonable man*).<sup>28</sup>

Kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* terjadi karena server bank dan server operator mengalami gangguan. Salah satu contohnya kegagalan transaksi dan transaksi berulang karena SMS-*delay*. Dalam pemberian berbagai jasa layanan perbankan, bank pada umumnya menghadapi berbagai risiko yang

---

<sup>26</sup> *Ibid.* Hlm. 12

<sup>27</sup> *Ibid.* Hlm. 12

<sup>28</sup> *Ibid.* Hlm. 13

dikenal dengan risiko perbankan dimana salah satu dari berbagai risiko tersebut adalah *operasional risk*. *Operasional risk* adalah risiko kerugian akibat adanya kekurangan atau gagalnya proses internal, akibat masalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan sistem, atau eksternal. Risiko proses internal terkait dengan kegagalan proses dan prosedur bank. Contohnya kesalahan transaksi, kesalahan *marketing*, dan kecukupan sistem pengawasan. Penyebab kesalahan-kesalahan tersebut disebabkan oleh proses terlalu rumit dan tidak terorganisir dengan baik. *System risk* merupakan risiko yang terkait dengan penggunaan sistem dan teknologi. Penyebab dari *system risk* yaitu kerusakan data, kesalahan *entry*, kesalahan program, gangguan pelayanan, keamanan sistem virus dan kesesuaian sistem.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> <http://bisnis.com/arti/perbankan-elektronik/>, diakses pada hari Senin, 4 April 2016, Pukul 16.35 WIB

### BAB III PEMBAHASAN

#### 3.1 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Layanan *Mobile Banking* Yang Mengalami Kerugian Akibat Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kebutuhan telekomunikasi akan semakin meningkat dikarenakan tuntutan kebutuhan pengguna dimasa depan yang semakin meningkat pula. Pada saat ini media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Industri perbankan saat ini sudah mengandalkan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada teknologi informasi salah satu bentuknya berupa *Mobile Banking*. Sistem komunikasi bergerak diyakini akan memegang peranan yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi, karena adanya fasilitas *Mobile Banking* semakin memudahkan para nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank secara langsung.<sup>3</sup>

Definisi bank secara hukum dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

---

<sup>3</sup> Muhammad Djumhana. *Azas-Azas Hukum Perbankan Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008). Hlm. 277

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

“Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”

Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi perbankan Indonesia selain memiliki fungsi yang lazim, juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.<sup>4</sup> Hal ini berarti kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain, yaitu guna peningkatan kesejahteraan rakyat pada umumnya.<sup>5</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah menyatakan bahwa:

“Produk bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.”

Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum menyatakan bahwa:

“Layanan Perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui

---

<sup>4</sup> *Ibid.* Hlm. 86

<sup>5</sup> Sentosa Sembiring. *Op.Cit.* Hlm.2

media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile banking*.”

Pelaksanaan kegiatan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lainnya.<sup>6</sup> Media alternatif lainnya seperti *Mobile Banking*. *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian atau disingkat dengan (*M-Banking*) berarti Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Terkait penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai (*cash*).<sup>7</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Industri perbankan menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu *pertama*, hubungan antara bank (*debitur*) dan nasabah penyimpan dana (*kreditur*), berupa perjanjian penanaman dana dan *kedua* hubungan hukum antara bank (*kreditur*) dengan nasabah penyimpan dana, berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah). Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat,

---

<sup>6</sup> Budi Agus Riswandi. *Aspek Hukum Internet Banking*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005). Hlm. 21

<sup>7</sup> Wiji Nurastuti. *Loc.Cit.* Hlm. 110

industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya.<sup>8</sup>

Perlindungan hukum di dalam peraturan perbankan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa:

“Untuk kepentingan nasabah bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugiaan bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Perlindungan konsumen merupakan perwujudan dari salah satu kepentingan konsumen. Empat macam kepentingan, yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Kepentingan fisik, berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Kepentingan fisik ini juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan jiwa. Kepentingan fisik konsumen ini harus diperhatikan oleh pelaku usaha.
2. Kepentingan sosial dan lingkungan, terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan terjadi gejolak sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.

---

<sup>8</sup> Rachmadi Usman. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. (Bandung:Mandar Maju, 2011). Hlm. 77

<sup>9</sup> M.Ali Mansyur. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta:Genta Press,2007). Hlm. 81

3. Kepentingan ekonomi, para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen juga harus dipertimbangkan dalam arti pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa memerinci biaya *riil* produksi atas suatu produk yang dihasilkan.
4. Kepentingan perlindungan hukum, akses konsumen terhadap keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan.

Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Penjelasan beberapa asas yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>10</sup>

1. Asas kemanfaatan mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan menghendaki agar kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan,

---

<sup>10</sup> Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014). Hlm 26

pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan, oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:<sup>11</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku dan beberapa aspeknya.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

---

<sup>11</sup> Lukman Santoso Az. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. (Bandung:Pustaka Yustisia,2011). Hlm.86

<sup>12</sup> Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan nasabah juga diatur dalam Pasal 4 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, yaitu :

“Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.”

Bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah harus memenuhi karakteristik yang ditetapkan. Karakteristik yang dimaksud diperjelas dalam Pasal 5 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, yaitu:

“Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Nama Produk Bank;
- b. Jenis Produk Bank;
- c. Manfaat dan risiko yang melekat pada Produk Bank;
- d. Persyaratan dan tata cara penggunaan Produk Bank;
- e. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank;
- f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;
- g. Jangka waktu berlakunya Produk Bank; dan
- h. Penerbit (*issuer/originator*) Produk Bank.”

Masalah perlindungan hukum bagi konsumen perbankan merupakan suatu hal yang sangat dilematis, sehingga sampai saat ini masalah perlindungan hukum bagi konsumen belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional.<sup>13</sup> Perlindungan konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya dalam memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen terutama konsumen di Indonesia

---

<sup>13</sup> Wulanmas A.P.G. Frederik. *Buku Ajar Hukum Perbankan*. (Yogyakarta: Genta Press,2012). Hlm. 139

merupakan suatu hal yang penting untuk segera dicari solusinya, terlebih pada era perdagangan bebas saat ini.<sup>14</sup>

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi. Mengingat pentingnya perlindungan nasabah, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Arsitektur Perbankan Indonesia (API) merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. 6 (enam) pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) adalah struktur perbankan yang sehat, struktur pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur yang mencukupi, dan perlindungan nasabah.<sup>15</sup>

Dalam rangka untuk melindungi konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun masyarakat, terutama dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“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;

---

<sup>14</sup> Cerlina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Malang: Sinar Grafika, 2014). Hlm.5

<sup>15</sup> Muhammad Djumhana. *Op.Cit.* Hlm. 18

- 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.”

Menurut Hadjon dalam Sri Sumantri perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu perlindungan Hukum *preventif* dan *represif*. Perlindungan hukum *preventif* diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya pelanggaran. Hal ini diterapkan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan. Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* sangat diperlukan, hal ini berkaitan dengan sering terjadinya permasalahan hukum dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* dalam bertransaksi, nasabah sering kali merasa dirugikan oleh bank berkaitan dengan transaksi yang dilakukannya serta sulitnya nasabah dalam menuntut hak-haknya. Salah satu permasalahan yang dihadapi nasabah dalam *Mobile Banking* adalah kegagalan transaksi yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* dan transaksi berulang-ulang karena tertunda (*delay*) sehingga terjadi keterlambatan informasi. Hal ini tentu saja memerlukan adanya suatu pemecahan masalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*.

Pengaturan *Mobile Banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, dimana kegiatan *Mobile Banking* pada khususnya dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia dimungkinkan oleh adanya Pasal 6 huruf n Undang-Undang Nomor 10 Tahun

---

<sup>16</sup> Sri Sumantri. *Loc.Cit.* Hlm. 15

1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan bahwa:

“Bank dapat melakukan kegiatan usaha lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking* melanggar hak nasabah yang tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanan *Mobile Banking*, dan nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *Mobile Banking* berhak mendapat fasilitas terbaik, terutama berkaitan dengan dana nasabah. Namun pada kasus ini, Bank tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hal ini terbukti dengan nasabah merasa dirugikan akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*, karena pada saat melakukan transaksi terjadi pendebitan dua kali pada saldo nasabah yang disebabkan oleh kesalahan sistem bank. Dengan demikian produk bank layanan *Mobile Banking* tidak memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah pengguna *Mobile Banking*. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan *represif*. Namun keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking* merupakan hal yang terus terjadi. Hal ini membuktikan bahwa perlindungan *preventif* juga diperlukan dalam perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*. Perlindungan hukum *preventif* bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan pengawasan. Pembentukan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi adalah 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 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Bank Indonesia juga selaku Bank Sentral kemudian mengeluarkan aturan yang sesuai kewenangannya yaitu 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; Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum; dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Hal tersebut merupakan bentuk perlindungan *preventif* karena menghadirkan ketentuan hukum sebagai upaya pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum yaitu untuk mencegah terjadinya kerugian bagi nasabah sebagai konsumen pengguna layanan *Mobile Banking*, karena hanya hukum yang mempunyai kekuatan memaksa pelaku usaha (bank) untuk mentaati aturan-aturan yang berlaku dan memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku

usaha yang melanggar aturan-aturan hukum tersebut, supaya bank memperhatikan risiko-risiko yang kemungkinan akan diderita nasabah yang disebabkan oleh kelalaiannya dan tidak hanya melihat keuntungan yang didapat oleh bank dengan adanya layanan *Mobile Banking*.

Beberapa regulasi dalam bidang hukum informasi telah dilakukan untuk mengantisipasi semakin meluasnya dampak kerugian terhadap konsumen/ nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* akibat kurang memadainya sistem elektronik produk perbankan elektronik. Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatakan bahwa:

“Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan perlindungan hukum secara tegas kepada nasabah tetapi perlindungan tersebut telah diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pasal 1 ayat (4) menyebutkan bahwa:

“Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.”

Menurut ketentuan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu:

- (1) Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan/atau perwakilan nasabah;
- (2) Untuk menyelesaikan pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi;
  - a. Penerimaan pengaduan;
  - b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
  - c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Mengenai pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Menurut Pasal 29 ayat (1) Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dan Pasal 24 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia menyatakan bahwa:

“Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia.”

Sehubungan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka tugas pembinaan dan pengawasan yang selama ini dilakukan oleh Bank Indonesia akan beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa:

“OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sector Perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sector Pasar Modal; dan
- c. Kegiatan jasa keuangan di sector Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.”

Menurut ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa:

“OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal lain yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang ini.”

Dalam melakukan tugas pengawasan sebagaimana tercantum dalam Pasal 9 huruf c dan huruf g Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK mempunyai wewenang melakukan pengawasan, pemeriksaan,

penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan menetapkan sanksi administrasi terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen yang diberikan OJK melalui tindakan pencegahan kerugian konsumen, pelayanan pengaduan konsumen, dan pembelaan hukum. Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan:

“Perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan:

“OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan:

- (1) Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
  - a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan;

b. Mengajukan gugatan:

1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Berbeda dengan perlindungan *preventif*, perlindungan hukum *repressif* merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan apabila sudah terjadi sengketa atau suatu pelanggaran seperti pelanggaran terhadap hak konsumen atas pemberian informasi yang benar yaitu Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen. Terhadap pelanggaran tersebut, dibutuhkan adanya upaya penyelesaian sengketa konsumen atau nasabah untuk membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha atau bank atas pelanggaran hak-hak konsumen. Setiap pelanggaran yang terbukti dilakukan oleh pelaku usaha, maka kepadanya akan diberikan sanksi. Dalam hal pelanggaran tersebut, sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha adalah sanksi pemberian tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- (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 dalam ayat (1) dapat berupa pengambalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan 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 ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sanksi Administrasi yang terdapat dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- (1) Badan Penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Perlindungan *represif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dialami oleh nasabah/konsumen lainnya, mengingat kegiatan transaksi pada layanan *Mobile Banking* merupakan kegiatan yang terus dilakukan oleh nasabah karena kemudahannya dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan pada kemudian hari ada nasabah yang dirugikan lagi akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*.

### 3.2 Bentuk Tanggung Jawab Bank Terhadap Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi Pada Nasabah

Ada dua istilah mengenai pertanggung jawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas menunjuk hampir semua risiko atau tanggung jawab meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual maupun potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menimbulkan kewajiban untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggung jawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>17</sup>

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak seperti yang tercantum dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Pada layanan *Mobile Banking* pihak yang pertama bertanggung jawab adalah bank yang berkedudukan sebagai penyedia jasa layanan, dimana dalam hal ini bank disebut juga sebagai pelaku usaha. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

---

<sup>17</sup> Ridwan H.R. *Hukum Administrasi Negara*. (Yogyakarta: Grafindo Persada, 2006). Hlm.335

Adapun tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- (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.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan, secara garis besar ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.<sup>18</sup> Selain tanggung jawab, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

“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;

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *Op.Cit.* Hlm. 127

- 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.”

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “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.”

Pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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

Dalam dunia perbankan, konsumen disebut sebagai nasabah, yaitu orang yang menggunakan jasa bank sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Sama halnya dengan bank, nasabah juga mempunyai hak seperti yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu:

“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.”

Bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada saldo nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali kedalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi. Maka bank telah melakukan kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

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

Dengan dipenuhinya kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian oleh bank secara otomatis terpenuhi juga hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi

sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.”

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah ketika nasabah merasa dirugikan atas kesalahan atau kelalaian bank. Jika pihak bank tidak memenuhi ganti rugi, maka nasabah dapat melakukan tuntutan terhadap pihak bank, seperti tercantum pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

### **3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dapat dilakukan Oleh Nasabah Layanan *Mobile Banking* Yang Mengalami Kerugian Akibat Keterlambatan Informasi Atas Kegagalan Transaksi**

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

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

Kepastian hukum tersebut dapat diaplikasikan dalam kepastian pemenuhan hak-hak konsumen, yaitu salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*, selain

melanggar hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga merugikan konsumen/ nasabah. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) sampai dengan ayat (4) dapat di gugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.”

Dari ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menghendaki penyelesaian sengketa di luar Pengadilan terlebih dahulu diselesaikan sendiri oleh kedua belah pihak secara damai, yaitu tanpa melalui Pengadilan maupun Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- (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.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dari penjelasan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat melakukan upaya penyelesaian melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan

dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.”

Adanya beberapa pilihan media penyelesaian sengketa dalam produk layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu perwujudan untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

### **3.3.1 Upaya penyelesaian sengketa di luar Pengadilan**

Pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“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.”

Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa:

“Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang besengketa.”

Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”

Dari penjelasan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi wewenang lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

“Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.”

Pengertian mediasi tercantum dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, yaitu:

“Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.”

Syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan diatur dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, yaitu:

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah. Pengaduan dimaksud sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. yaitu:

“Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.”

Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah disebutkan bahwa:

- (1) Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
  - a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
  - b. Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank;
  - c. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali bank, seperti adanya ketertiban pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.<sup>19</sup> Sedangkan pengertian arbitrase diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah:

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka

---

<sup>19</sup> Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008). Hlm. 106

kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.<sup>20</sup> Mediasi dan konsiliasi melibatkan pihak ketiga yang berfungsi menghubungkan kedua belah pihak yang bersengketa, dimana dalam mediasi fungsi pihak ketiga dibatasi hanya sebagai penyambung lidah, sedangkan dalam konsiliasi pihak ketiga terlibat secara aktif dalam memberikan usulan solusi atas sengketa yang terjadi. Sedangkan arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan swasta, dengan arbiter sebagai hakim swasta yang memutuskan untuk kepentingan kedua belah pihak yang bersengketa saja.<sup>21</sup>

Dengan demikian, apabila nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada layanan *Mobile Banking* dalam penyelesaian sengketa memilih jalur di luar pengadilan (*non litigasi*) dengan mengajukan pengaduan terlebih dahulu, yaitu dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *Juncto* Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian sengketa secara berjenjang, dalam arti bahwa sengketa konsumen diusahakan melalui mediasi terlebih dahulu, apabila penyelesaian sengketa tersebut gagal, maka ditingkatkan menjadi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan seterusnya. Namun apabila masih gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui arbitrase yang menghasilkan putusan bersifat *final* dan *banding* kepada para pihak. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak ada upaya *banding* dan *kasasi*.

---

<sup>20</sup> *Ibid.* Hlm. 114

<sup>21</sup> Gunawan Widjaja. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2005). Hlm. 85

### 3.3.2 Penyelesaian sengketa secara Litigasi

Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Pengadilan merupakan lembaga formal yang umumnya dipergunakan oleh masyarakat untuk menyelesaikan segala bentuk permasalahan yang dihadapinya. Penyelesaian suatu perkara yang diajukan ke pengadilan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:<sup>22</sup>

1. *Jurisdictio voluntaria*: Diajukannya perkara ke pengadilan, bukan untuk diberi suatu keputusan, melainkan meminta suatu ketetapan dari hakim untuk memperoleh kepastian hukum. Seperti permohonan untuk ditetapkan sebagai ahli waris, permohonan ganti nama, permohonan pengangkatan anak dan lain-lain.
2. *Jurisdictio contentiosa*: Diajukan perkara ke pengadilan karena ada suatu yang disengketakan. Sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan oleh pihak-pihak sendiri, sehingga dimohonkan kepada hakim untuk diselesaikan sengketanya secara adil dan kemudian diberikan suatu putusan.

Berdasarkan adanya perbedaan kewenangan diatas, terdapat tiga bentuk putusan hakim yaitu:<sup>23</sup>

1. Putusan *deklaratoir* adalah putusan yang bersifat menerangkan, menegaskan suatu keadaan hukum semata-mata, misalnya penetapan mengenai ahli waris, anak angkat dan lainnya.
2. Putusan *kondemnatoir* adalah putusan yang berisi penghukuman.

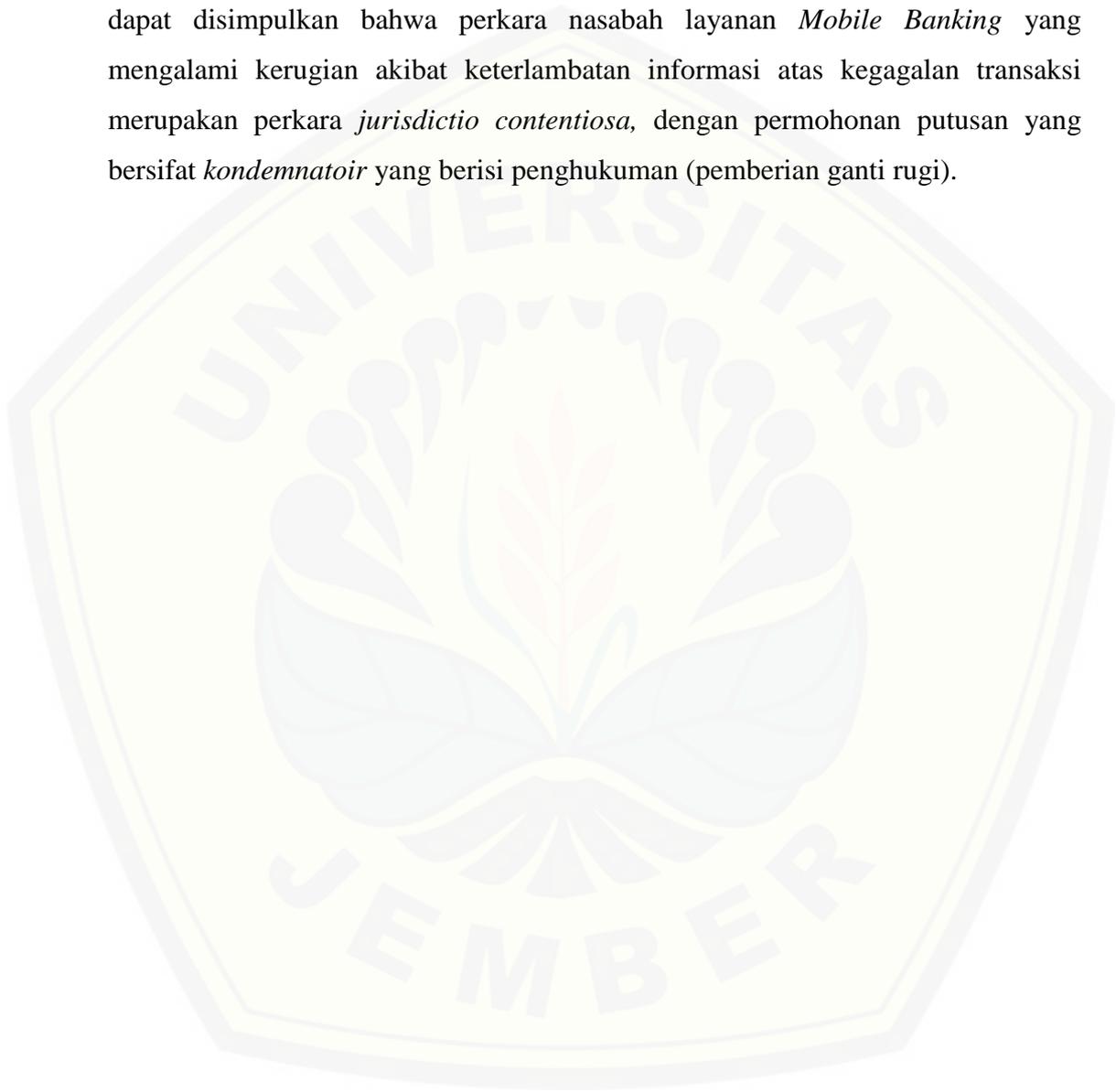
---

<sup>22</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.Cit.* Hlm. 263

<sup>23</sup> *Ibid.* Hlm. 264

3. Putusan *konsitutif* adalah putusan yang meniadakan suatu keadaan hukum atau menimbulkan keadaan hukum baru, misalnya putusan perceraian dan putusan mengenai kepailitan.

Dengan adanya perbedaan kewenangan dan bentuk putusan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa perkara nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi merupakan perkara *jurisdictio contentiosa*, dengan permohonan putusan yang bersifat *kondemnatoir* yang berisi penghukuman (pemberian ganti rugi).



## BAB IV PENUTUP

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Perlindungan *represif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah/konsumen lainnya, mengingat kegiatan transaksi pada layanan *Mobile Banking* merupakan kegiatan yang terus dilakukan oleh nasabah karena kemudahannya dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan pada kemudian hari ada nasabah yang dirugikan lagi akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*.
2. Bentuk pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada saldo nasabah, diwujudkan dengan dikreditkan kembali ke dalam rekening nasabah sejumlah uang besarnya sama dengan kerugian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memebrikan ganti rugi. Maka bank telah melakukan

kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”

3. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan. apabila nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada layanan *Mobile Banking* dalam penyelesaian sengketa memilih jalur di luar pengadilan (*non litigasi*) dengan mengajukan pengaduan terlebih dahulu, yaitu dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *Juncto* Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian sengketa secara berjenjang, dalam arti bahwa sengketa konsumen diusahakan melalui mediasi terlebih dahulu, apabila penyelesaian sengketa tersebut gagal, maka ditingkatkan menjadi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan seterusnya. Namun apabila masih gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui arbitrase yang menghasilkan putusan bersifat *final* dan

*banding* kepada para pihak. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak ada upaya *banding* dan *kasasi*.

## 1.2 Saran

1. Kepada bank, dalam rangka pelayanan pada layanan *Mobile Banking* bertindak dengan hati-hati dan perlindungan hukum *preventif* lebih ditegaskan lagi sehingga tidak merugikan nasabah layanan *Mobile Banking* yang dapat mengakibatkan kepercayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank merasa bahwa layanan *Mobile Banking* tersebut memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi serta nasabah merasa lebih aman dengan adanya perlindungan hukum *preventif*.
2. Kepada pemerintah, membuat suatu peraturan khusus mengenai layanan *Mobile Banking* agar proses layanan *Mobile Banking* mempunyai dasar hukum yang pasti. Sehingga pihak bank dapat bertanggung jawab sesuai dengan peraturan tersebut terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dan segera memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita nasabahnya agar hubungan para pihak lebih baik serta bertujuan untuk pemulihan nama baik bank.
3. Kepada pihak bank dan pihak nasabah, dalam penyelesaian sengketa yang ditimbulkan oleh pihak bank terlebih dahulu diselesaikan dengan cara *non litigasi* (di luar pengadilan) dengan kekeluargaan yaitu perdamaian antara para pihak yang disertai dengan pemulihan nama baik dan pemberian ganti rugi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo persada
- AZ Nasution. 1998. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: Diedit Media
- Budi Agus Riswandi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Sinar Grafika
- Gunawan Widjaja. 2005. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Raja Grafindo
- H.Malayu S.P.Hasibuan. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Lukman Santoso Az. 2011. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Bandung: Pustaka Yustisia
- M. Ali Mansyur. 2007. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press
- Mahesa Jati Kusuma. 2012. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan*. Bandung: Nusa Media
- Muhammad Djumhana. 2008. *Azaz-Azaz Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Munir Fuady. 2005. *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Rachmadi Usman. 2003. *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rachmadi Usman. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Bandung: Mandar Maju

- Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Grafindo Persada
- Ronny Sautama Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sri sumantri. 1992. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Mandar Maju
- Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wulanmas A.P.G. Frederik. 2012. *Buku Ajar Hukum Perbankan*. Yogyakarta: Genta Press
- Yusuf Shofie. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253).

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

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

#### **INTERNET**

<http://sharingvision.com/2013/04/studi-kasus-indonesia-keamanan-layanan-finansialmobile-banking/html>, diakses pada hari Senin, 4 Januari 2016, Pukul 09.27 WIB

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html>, diakses pada hari Senin, 4 Januari 2016, Pukul 11.10 WIB

<http://www.idemandiri.com/2015/10/keuntungan-kekurangan-mobile-banking>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 13.10 WIB

<http://komputerlamongan.com/dapatkan-untung-dan-mudahnya-menggunakan-e-banking>. diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 14.25 WIB

<http://kamusbisnis.com/arti/perbankan-elektronik/>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 14.56 WIB

<http://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>. diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 15.21 WIB

<http://www.cermati.com/artikel/7-layanan-e-banking-yang-perlu-anda-ketahui>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 15.10 WIB

<http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 19.21 WIB

<http://idtesis.com/tesis-analisis-faktor-penyebab-nasabah-menggunakan-layanan-mobile-banking/> diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 19.35 WIB

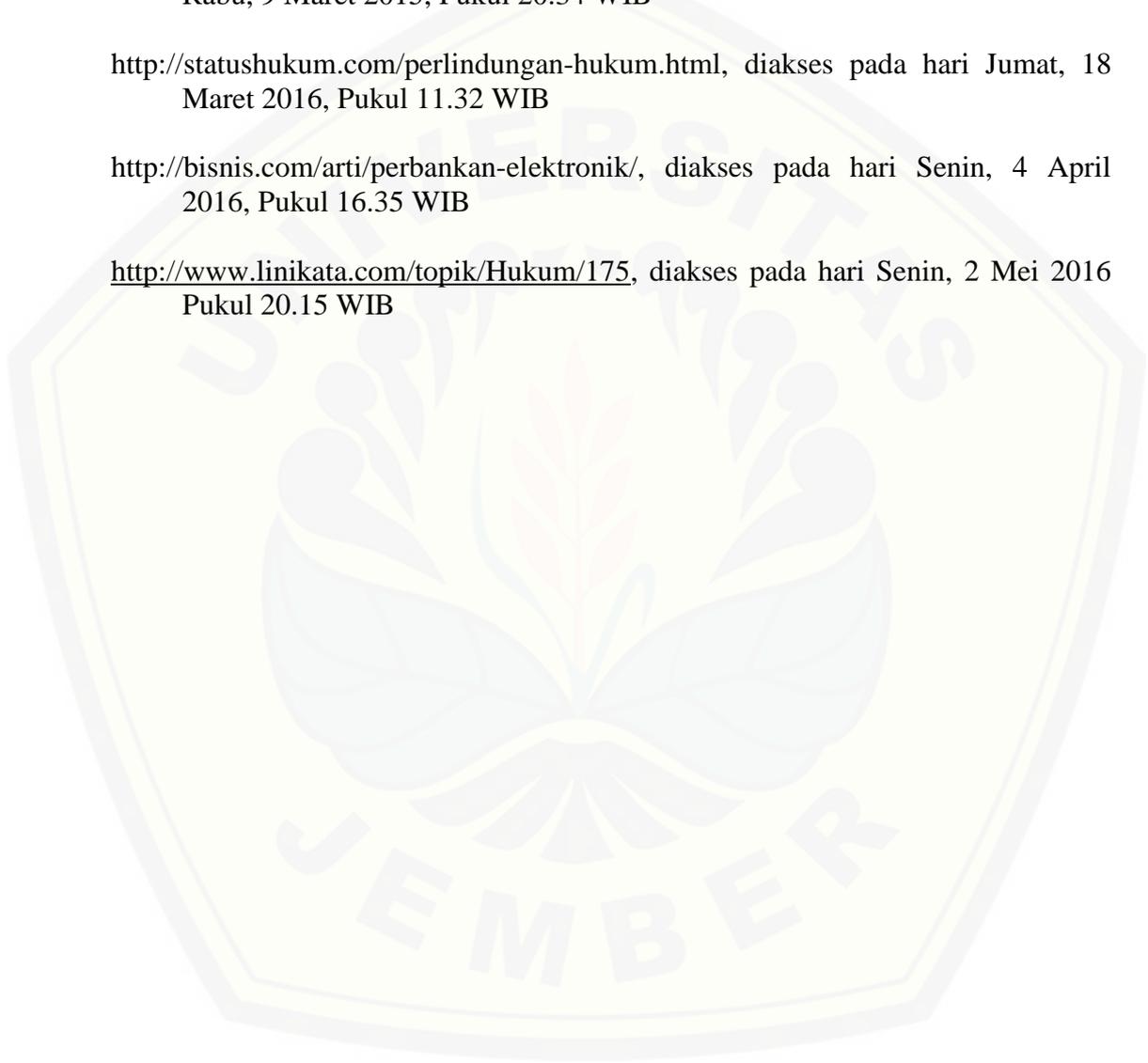
<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2016, Pukul 20.11 WIB

<http://www.it-jurnal.com/2015/06/pengertian-e-banking.html>, diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2015, Pukul 20.34 WIB

<http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Jumat, 18 Maret 2016, Pukul 11.32 WIB

<http://bisnis.com/arti/perbankan-elektronik/>, diakses pada hari Senin, 4 April 2016, Pukul 16.35 WIB

<http://www.linikata.com/topik/Hukum/175>, diakses pada hari Senin, 2 Mei 2016 Pukul 20.15 WIB



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 10 TAHUN 1998  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992  
TENTANG PERBANKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

**Menimbang :**

- a. bahwa pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk Perbankan;
- c. bahwa dalam memasuki era globalisasi dan dengan telah diratifikasi beberapa perjanjian internasional di bidang perdagangan barang dan jasa, diperlukan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perekonomian khususnya sektor Perbankan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut pada huruf a, huruf b, dan huruf c di atas, dipandang perlu mengubah Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dengan Undang-undang;

**Mengingat :**

1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), Pasal 23, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral (Lembaran Negara Tahun 1968 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2865);
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472);

Dengan Persetujuan  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan :**

UNDANG-UNDANG TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN.

Pasal I

Mengubah beberapa ketentuan dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga Pasal 1 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya;
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;
3. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran;
4. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran;
5. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
6. Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan;
7. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian Nasabah Penyimpan dengan bank;
8. Sertifikat Deposito adalah simpanan dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan;
9. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu;
10. Surat Berharga adalah surat pengakuan utang, wesel, saham obligasi, sekuritas kredit, atau setiap derivatifnya, atau kepentingan lain, atau suatu kewajiban dari penerbit, dalam bentuk yang lazim diperdagangkan dalam pasar modal dan pasar uang;

11. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga;
12. Pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil;
13. Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina);
14. Penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan perjanjian atau kontrak antara Bank Umum dengan penitip, dengan ketentuan Bank Umum yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut;
15. Wali Amanat adalah kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum untuk mewakili kepentingan pemegang Surat Berharga berdasarkan perjanjian antara Bank Umum dengan emiten Surat Berharga yang bersangkutan;
16. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank;
17. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan;
18. 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;
19. Kantor Cabang adalah kantor bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada kantor pusat bank yang bersangkutan, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana kantor cabang tersebut melakukan usahanya;
20. Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang berlaku;
21. Pimpinan Bank Indonesia adalah pimpinan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang berlaku;
22. Pihak Terafiliasi adalah:
  - a. anggota dewan komisaris, pengawas, direksi atau kuasanya, pejabat, atau karyawan bank;
  - b. anggota pengurus, pengawas, pengelola atau kuasanya, pejabat, atau karyawan bank, khusus bagi bank yang berbentuk hukum koperasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. pihak yang memberikan jasanya kepada bank, antara lain akuntan publik, penilai, konsultan hukum dan konsultan lainnya;
  - d. pihak yang menurut penilaian Bank Indonesia turut serta mempengaruhi pengelolaan bank, antara lain pemegang saham dan keluarganya, keluarga komisaris, keluarga pengawas, keluarga direksi, keluarga pengurus;
23. Agunan adalah jaminan tambahan yang diserahkan nasabah debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah;
24. Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya;
25. Merger adalah penggabungan dari dua bank atau lebih, dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya dengan atau tanpa melikuidasi;
26. Konsolidasi adalah penggabungan dari dua bank atau lebih, dengan cara mendirikan bank baru dan membubarkan bank-bank tersebut dengan atau tanpa melikuidasi;
27. Akuisisi adalah pengambilalihan kepemilikan suatu bank;
28. Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya."

2. Ketentuan Pasal 6 huruf k dihapus.

3. Ketentuan pasal 6 huruf m diubah, sehingga Pasal 6 huruf m menjadi berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 6

m. menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia."

4. Ketentuan Pasal 7 huruf c, diubah sehingga Pasal 7 huruf c menjadi berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 7

c. melakukan kegiatan penyertaan maodal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia; dan"

5. Ketentuan Pasal 8 diubah, sehingga Pasal 8 seluruhnya berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 8

- (1) Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, Bank Umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atau itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.
  - (2) Bank Umum wajib memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia."
6. Ketentuan Pasal 11 ayat (1) dan ayat (3) diubah, serta menambah ayat baru di antara ayat (4) dan ayat (5) yang dijadikan ayat (4A), sehingga Pasal 11 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4A) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 11

- (1) Bank Indonesia menetapkan ketentuan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi Surat Berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh Bank kepada peminjam atau sekelompok peminjam yang terkait, termasuk kepada perusahaan-perusahaan dalam kelompok yang sama dengan bank yang bersangkutan.
  - (2) Bank Indonesia menetapkan ketentuan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga, atau hal lain yang serupa yang dapat dilakukan oleh bank kepada:
    - a. Pemegang saham yang memiliki 10% (sepuluh perseratus) atau lebih dari modal disetor bank;
    - b. Anggota dewan komisaris;
    - c. Anggota direksi;
    - d. Keluarga dari pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c;
    - e. Pejabat bank lainnya; dan
    - f. Perusahaan-perusahaan yang di dalamnya terdapat kepentingan dari pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e.
  - (4A) Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, bank dilarang melampaui batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah sebagaimana diatur dalam ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4)."
7. Ketentuan Pasal 12 diubah, sehingga Pasal 12 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 12

- (1) Untuk menunjang pelaksanaan program peningkatan taraf hidup rakyat banyak melalui pemberdayaan koperasi, usaha kecil dan menengah, Pemerintah bersama Bank Indonesia dapat melakukan kerjasama dengan Bank Umum.
  - (2) Ketentuan mengenai kerjasama dengan Bank Umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah."
8. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 12 dan Pasal 13 yang dijadikan Pasal 12A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 12 A

- (1) Bank Umum dapat membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal nasabah debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
  - (2) Ketentuan mengenai tata cara pembelian agunan dan pencairannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah."
9. Ketentuan Pasal 13 huruf c diubah, sehingga Pasal 13 huruf c menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 13

- c. menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia."
10. Ketentuan Pasal 16 diubah, sehingga Pasal 16 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 16

- (1) Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari Pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan Undang-undang tersendiri.
- (2) Untuk memperoleh izin usaha Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), wajib dipenuhi persyaratan sekurang-kurangnya tentang:
  - a. Susunan organisasi dan kepengurusan;
  - b. Permodalan;
  - c. Kepemilikan;

- d. Keahlian di bidang Perbankan;
- e. Kelayakan rencana kerja.
- (2) Persyaratan dan tata cara perizinan bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) ditetapkan oleh Bank Indonesia."

11. Ketentuan Pasal 17 dihapus.

12. Ketentuan Pasal 18 diubah, sehingga Pasal 18 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 18

- (1) Pembukaan Kantor Cabang Bank Umum hanya dapat dilakukan dengan izin Pimpinan Bank Indonesia.
- (2) Pembukaan kantor cabang, kantor perwakilan, dan jenis-jenis kantor lainnya di luar negeri dari Bank Umum hanya dapat dilakukan dengan izin Pimpinan Bank Indonesia.
- (3) Pembukaan kantor di bawah Kantor Cabang Bank Umum wajib dilaporkan terlebih dahulu kepada Bank Indonesia.
- (4) Persyaratan dan tata cara pembukaan kantor Bank Umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan oleh Bank Indonesia."

13. Ketentuan pasal 19 diubah, sehingga pasal 19 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 19

- (1) Pembukaan kantor cabang Bank Perkreditan Rakyat hanya dapat dilakukan dengan izin Pimpinan Bank Indonesia.
- (2) Persyaratan dan tata cara pembukaan kantor Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Bank Indonesia."

14. Ketentuan Pasal 20 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 20 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 20

- (1) Pembukaan kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor perwakilan dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri, hanya dapat dilakukan dengan izin Pimpinan Bank Indonesia."

15. Ketentuan Pasal 21 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 21 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 21

- (1) Bentuk hukum suatu Bank Umum dapat berupa:
  - a. Perseroan Terbatas;
  - b. Koperasi; atau
  - c. Perusahaan Daerah."

16. Ketentuan Pasal 22 diubah, sehingga Pasal 22 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 22

- (1) Bank Umum hanya dapat didirikan oleh:
  - a. Warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia; atau
  - b. Warga negara Indonesia dan atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing dan atau badan hukum asing secara kemitraan.
- (2) Ketentuan mengenai persyaratan pendirian yang wajib dipenuhi pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Bank Indonesia."

17. Ketentuan Pasal 26 diubah, sehingga Pasal 26 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 26

- (1) Bank Umum dapat melakukan emisi saham melalui bursa efek.
- (2) Warga negara Indonesia, warga negara asing, badan hukum Indonesia dan atau badan hukum asing dapat membeli saham Bank Umum, baik secara langsung dan atau melalui bursa efek.
- (3) Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah."

18. Ketentuan Pasal 27 diubah, sehingga Pasal 27 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 27

Perubahan kepemilikan bank wajib:

- a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26; dan
- b. dilaporkan kepada Bank Indonesia."

19. Ketentuan Pasal 28 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 28 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 28

(1) Merger, konsolidasi, dan akuisisi wajib terlebih dahulu mendapat izin Pimpinan Bank Indonesia."

20. Ketentuan Pasal 29 diubah, sehingga Pasal 29 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"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, rentabilitas, 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 risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
- (5) Ketentuan yang wajib dipenuhi oleh bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) ditetapkan oleh Bank Indonesia."

21. Ketentuan Pasal 31 diubah, sehingga Pasal 31 seluruhnya sebagai berikut:

"Pasal 31

Bank Indonesia melakukan pemeriksaan terhadap Bank, baik secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan."

22. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 31 dan Pasal 32 yang dijadikan Pasal 31A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 31 A

Bank Indonesia dapat menugaskan Akuntan Publik untuk dan atas nama Bank Indonesia melaksanakan pemeriksaan terhadap Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31."

23. Ketentuan Pasal 32 dihapus.

24. Ketentuan Pasal 33 diubah, sehingga Pasal 33 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 33

- (1) Laporan pemeriksaan bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dan Pasal 31A bersifat rahasia.
- (2) Persyaratan dan tata cara pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dan Pasal 31A ditetapkan oleh Bank Indonesia."

25. Ketentuan Pasal 37 diubah, sehingga Pasal 37 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 37

- (1) Dalam hal suatu bank mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usahanya, Bank Indonesia dapat melakukan tindakan agar:
  - a. Pemegang saham menambah modal;
  - b. Pemegang saham mengganti dewan komisaris dan atau direksi bank;
  - c. Bank menghapusbukukan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang macet dan memperhitungkan kerugian bank dengan modalnya;
  - d. Bank melakukan merger atau konsolidasi dengan bank lain;
  - e. Bank dijual kepada pembeli yang bersedia mengambil alih seluruh kewajiban;
  - f. Bank menyerahkan pengelolaan seluruh atau sebagian kegiatan bank kepada pihak lain;
  - g. Bank menjual sebagian atau seluruh harta dan/atau kewajiban bank kepada bank atau pihak lain.
- (2) Apabila:
  - a. Tindakan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) belum cukup untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi bank; dan/atau
  - b. Menurut penilaian Bank Indonesia keadaan suatu bank dapat membahayakan sistem perbankan, Pimpinan Bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank dan memerintahkan direksi bank untuk segera menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham guna membubarkan badan hukum bank dan membentuk tim likuidasi.
- (3) Dalam hal direksi bank tidak menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), Pimpinan Bank Indonesia meminta kepada pengadilan untuk mengeluarkan penetapan yang

berisi pembubaran badan hukum bank, penunjukan tim likuidasi, dan perintah pelaksanaan likuidasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku."

26. Menambah 2 (dua) ketentuan baru di antara Pasal 37 dan Pasal 38 yang dijadikan Pasal 37A dan Pasal 37B, yang masing-masing berbunyi sebagai berikut:

#### "Pasal 37A

- (2) Apabila menurut penilaian Bank Indonesia terjadi kesulitan perbankan yang membahayakan perekonomian nasional, atas permintaan Bank Indonesia, Pemerintah setelah berkonsultasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat membentuk badan khusus yang bersifat sementara dalam rangka penyehatan perbankan.
- (3) Badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) melakukan program penyehatan terhadap bank-bank yang ditetapkan dan diserahkan oleh Bank Indonesia kepada badan dimaksud.
- (4) Dalam melaksanakan program penyehatan terhadap bank-bank, badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mempunyai wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) serta wewenang lain yaitu:
  - a. Mengambil alih dan menjalankan segala hak dan wewenang pemegang saham termasuk hak dan wewenang Rapat Umum Pemegang Saham;
  - b. Mengambil alih dan melaksanakan segala hak dan wewenang Direksi dan Komisaris bank;
  - c. Menguasai, mengelola dan melakukan tindakan kepemilikan atas c kekayaan milik atau yang menjadi hak-hak bank, termasuk kekayaan bank yang berada pada pihak manapun, baik di dalam maupun di luar negeri;
  - d. Meninjau ulang, membatalkan, mengakhiri, dan/atau mengubah kontrak yang mengikat bank dengan pihak ketiga, yang menurut pertimbangan badan khusus merugikan bank;
  - e. Menjual atau mengalihkan kekayaan bank, direksi, komisaris, dan pemegang saham tertentu di dalam negeri ataupun di luar negeri, baik secara langsung maupun melalui penawaran umum;
  - f. Menjual atau mengalihkan tagihan bank dan/atau menyerahkan pengelolaannya kepada pihak lain, tanpa memerlukan persetujuan nasabah debitur;
  - g. Mengalihkan pengelolaan kekayaan dan/atau manajemen bank kepada pihak lain;
  - h. Melakukan penyertaan modal sementara pada bank, secara langsung atau melalui pengonversian tagihan badan khusus menjadi penyertaan modal pada bank;
  - i. Melakukan panagihan piutang bank yang sudah pasti dengan penerbitan Surat Paksa;
  - j. Melakukan pengosongan atas tanah dan/atau bangunan milik atau yang menjadi hak bank yang dikuasai oleh pihak lain, baik sendiri maupun dengan bantuan alat negara penegak hukum yang berwenang;
  - k. Melakukan penelitian dan pemeriksaan untuk memperoleh segala keterangan yang diperlukan dari dan mengenai bank dalam program penyehatan, dan pihak manapun yang terlibat atau patut diduga terlibat, atau mengetahui kegiatan yang merugikan bank dalam program penyehatan tersebut;
  - l. Menghitung dan menetapkan kerugian yang dialami bank dalam program penyehatan dan membebaskan kerugian tersebut kepada modal bank yang bersangkutan, dan bilamana kerugian tersebut terjadi karena kesalahan atau kelalaian direksi, komisaris, dan atau pemegang saham, maka kerugian tersebut akan dibebankan kepada yang bersangkutan;
  - m. Menetapkan jumlah tambahan modal yang wajib disetor oleh pemegang saham bank dalam program penyehatan;
  - n. Melakukan tindakan lain yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan wewenang sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf m.
- (4) Tindakan penyehatan perbankan oleh badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) adalah sah berdasarkan Undang-undang ini.
- (5) Atas permintaan badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), bank dalam program penyehatan wajib memberikan segala keterangan dan penjelasan mengenai usahanya termasuk memberikan kesempatan bagi pemeriksaan buku-buku dan berkas yang ada padanya, dan wajib memberikan bantuan yang diperlukan dalam rangka memperoleh keterangan, dokumen, dan penjelasan yang diperoleh bank dimaksud.
- (6) Pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf k wajib memberikan keterangan dan penjelasan yang diminta oleh badan khusus.
- (7) Badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib menyampaikan laporan kegiatan kepada Menteri Keuangan.
- (8) Apabila menurut penilaian Pemerintah, badan khusus telah menyelesaikan tugasnya, Pemerintah menyatakan berakhirnya badan khusus tersebut;
- (9) Ketentuan yang diperlukan bagi pelaksanaan Pasal ini diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

#### Pasal 37B

- (1) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- (2) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.
- (3) Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berbentuk badan hukum Indonesia.
- (4) Ketentuan mengenai penjaminan dana masyarakat dan Lembaga Penjamin Simpanan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah."

27. Ketentuan Pasal 40 diubah, sehingga Pasal 40 seluruhnya berbunyi sebagai berikut :

"Pasal 40

- (1) Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi Pihak terafiliasi."

28. Ketentuan Pasal 41 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 41 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"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."

29. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 41 dan Pasal 42 yang dijadikan Pasal 41A, yang berbunyi sebagai berikut:

"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 mengenai simpanan nasabah debitur.
- (2) Izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara.
- (3) Permintaan sebagaimana dimaksud dalam 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 keuangan.

30. Ketentuan Pasal 42 diubah, sehingga Pasal 42 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"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 dalam 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."

31. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 42 dan Pasal 43 yang dijadikan Pasal 42A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 42 A

Bank wajib memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, dan Pasal 42."

32. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 44 dan Pasal 45 yang dijadikan Pasal 44A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 44A

- (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."

33. Ketentuan Pasal 46 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 46 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

- (1) Barangsiapa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tanpa izin usaha dari Pimpinan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun dan paling lama 15 (lima belas) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp 200.000.000.000,00 (dua ratus miliar rupiah)."

34. Ketentuan Pasal 47 diubah, sehingga Pasal 47 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 47

- (1) Barangsiapa tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, dan Pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp 200.000.000.000,00 (dua ratus miliar rupiah).
- (2) Anggota dewan komisaris, direksi, pegawai bank atau pihak terafiliasi lainnya yang dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahunj serta denda sekurang-kurangnya Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp 8.000.000.000,00 (delapan miliar rupiah)."

35. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 47 dan Pasal 48 yang dijadikan Pasal 47A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 47A

Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42A dan Pasal 44A, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 7 (tujuh) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)."

36. Ketentuan Pasal 48 diubah, sehingga Pasal 48 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 48

- (1) Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 10 (sepuluh) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah)."
- (2) Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang lalai memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), diancam dengan pidana kurungan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan paling lama 2 (dua) tahun dan/atau denda sekurang-kurangnya Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)."

37. Ketentuan Pasal 49 diubah, sehingga Pasal 49 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 49

- (1) Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja:
  - a. membuat atau menyebabkan adanya pencatatan palsu dalam pembukuan atau dalam proses laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank;
  - b. menghilangkan atau tidak memasukkan atau menyebabkan tidak dilakukannya pencatatan dalam pembukuan atau dalam laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank;
  - c. mengubah, mengaburkan, menyembunyikan, menghapus, atau menghilangkan adanya suatu pencatatan dalam pembukuan atau dalam laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank, atau dengan sengaja mengubah, mengaburkan, menghilangkan, menyembunyikan atau merusak catatan pembukuan tersebut, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun dan paling lama 15 (lima belas) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp200.000.000.000,00 (dua ratus miliar rupiah).
- (2) Anggota Dewan Komisaris, Direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja:
  - a. meminta atau menerima, mengizinkan atau menyetujui untuk menerima suatu imbalan, komisi, uang tambahan, pelayanan, uang atau barang berharga, untuk keuntungan pribadinya atau untuk keuntungan keluarganya, dalam rangka mendapatkan atau berusaha mendapatkan bagi orang lain dalam memperoleh uang muka, bank garansi, atau fasilitas kredit dari bank, atau dalam rangka pembelian atau pendiskontoan oleh bank atas surat-surat wesel, surat promes, cek, dan kertas dagang atau bukti kewajiban lainnya, ataupun dalam rangka memberikan persetujuan bagi orang lain untuk melaksanakan penarikan dana yang melebihi batas kreditnya pada bank;
  - b. tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam Undang-undang ini dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dan paling lama 8 (delapan) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah)."

38. Ketentuan Pasal 50 diubah, sehingga Pasal 50 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 50

Pihak terafiliasi yang dengan sengaja tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam Undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dan paling lama 8 (delapan) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah).

39. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 50 dan Pasal 51 yang dijadikan Pasal 50A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 50A

Pemegang saham yang dengan sengaja menyuruh dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan yang mengakibatkan bank tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam Undang-undang ini dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 7 (tujuh) tahun dan paling lama 15 (lima belas) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp200.000.000.000,00 (dua ratus miliar rupiah)."

40. Ketentuan Pasal 51 ayat (1) diubah, sehingga Pasal 51 ayat (1) menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 51

(1) Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46, Pasal 47, Pasal 47A, Pasal 48 ayat (1), Pasal 49, Pasal 50, dan Pasal 50A adalah kejahatan."

41. Ketentuan Pasal 52 diubah, sehingga Pasal 52 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 52

(1) Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 47A, Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50A, Bank Indonesia dapat menetapkan sanksi administratif kepada bank yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini, atau Pimpinan Bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank yang bersangkutan.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), antara lain adalah:

- a. Denda uang;
- b. Teguran tertulis;
- c. Penurunan tingkat kesehatan bank;
- d. Larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring;
- e. Pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan;
- f. Pemberhentian pengurus bank dan selanjutnya menunjuk dan mengangkat pengganti sementara sampai Rapat Umum Pemegang Saham atau Rapat Anggota Koperasi mengangkat pengganti yang tetap dengan persetujuan Bank Indonesia;
- g. Pencantuman anggota, pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang Perbankan.

(3) Pelaksanaan lebih lanjut mengenai sanksi administratif ditetapkan oleh Bank Indonesia."

42. Ketentuan Pasal 55 diubah, sehingga Pasal 55 seluruhnya menjadi berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 55

Bank yang telah memiliki izin usaha pada saat Undang-undang ini mulai berlaku, dinyatakan telah memperoleh izin usaha berdasarkan Undang-undang ini."

43. Menambah ketentuan baru di antara Pasal 59 dan Pasal 60 yang dijadikan Pasal 59A, yang berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 59A

Badan khusus yang melakukan tugas penyehatan perbankan yang telah ada sebelum berlakunya Undang-Undang ini dinyatakan tetap berlaku."

Pasal II

1. Dengan berlakunya Undang-undang ini, Peraturan tentang Usaha Perkreditan yang Diselenggarakan oleh Kelurahan Di Daerah Kadipaten Paku Alaman (Rijksblaad dari Daerah Paku Alaman Tahun 1937 Nomor 9), dinyatakan tidak berlaku.
2. Undang-undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Nopember 1998  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Nopember 1998  
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AKBAR TANDJUNG

**LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1998 NOMOR 182**



PENJELASAN  
ATAS  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 10 TAHUN 1998  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992  
TENTANG PERBANKAN

## U M U M

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.

Perkembangan ekonomi nasional dewasa ini menunjukkan arah yang semakin menyatu dengan ekonomi regional dan internasional yang dapat menunjang sekaligus dapat berdampak kurang menguntungkan. Sementara itu, perkembangan perekonomian nasional senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.

Sektor perbankan yang memiliki posisi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem perbankan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses penyesuaian dimaksud. Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual melainkan juga penyehatan sistem Perbankan secara menyeluruh. Upaya penyehatan Perbankan nasional menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah, bank-bank itu sendiri dan masyarakat pengguna jasa bank. Adanya tanggung jawab bersama tersebut dapat membantu memelihara tingkat kesehatan Perbankan nasional sehingga dapat berperan secara maksimal dalam perekonomian nasional.

Agar pembinaan dan pengawasan bank dapat terlaksana secara efektif, kewenangan dan tanggung jawab mengenai perizinan bank, yang semula berada pada Menteri Keuangan, menjadi berada pada Pimpinan Bank Indonesia sehingga Bank Indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang utuh untuk menetapkan perizinan, pembinaan dan pengawasan bank serta pengenaan sanksi terhadap bank yang tidak mematuhi peraturan perbankan yang berlaku. Dengan demikian, Bank Indonesia kewenangan dan tanggung jawab untuk menilai dan memutuskan kelayakan pendirian suatu bank dan/atau pembukaan kantor cabang.

Prinsip kehati-hatian harus dipegang teguh sedangkan ketentuan mengenai usaha bank perlu disempurnakan terutama yang berkaitan dengan penyaluran dana, termasuk di dalamnya peningkatan peranan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan berskala besar dan atau berisiko tinggi.

Peranan perbankan nasional perlu ditingkatkan sesuai dengan fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan lebih memperhatikan pembiayaan kegiatan sektor perekonomian nasional dengan prioritas kepada koperasi, pengusaha kecil dan menengah, serta berbagai lapisan masyarakat tanpa diskriminasi sehingga akan memperkuat struktur perekonomian nasional. Demikian pula bank perlu memberikan perhatian yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja perekonomian di wilayah operasi tiap-tiap kantor.

Sementara itu, peranan bank yang menyelenggarakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah perlu ditingkatkan untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, Undang-undang ini memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mendirikan bank yang menyelenggarakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, termasuk pemberian kesempatan kepada Bank Umum untuk membuka kantor cabangnya yang khusus melakukan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah.

Dalam rangka meningkatkan fungsi kontrol sosial terhadap lembaga perbankan, ketentuan mengenai rahasia bank yang selama ini sangat tertutup harus ditinjau ulang, Rahasia Bank dimaksud merupakan salah satu unsur yang harus dimiliki oleh setiap bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat yang mengelola dana masyarakat, tetapi tidak seluruh aspek yang ditatausahakan bank merupakan hal-hal yang dirahasiakan.

Untuk menunjang kinerja perbankan nasional diperlukan lembaga penunjang, baik yang dimaksudkan untuk sementara waktu dalam rangka mengatasi persoalan Perbankan yang dihadapi dewasa ini maupun yang sifatnya lebih permanen seperti Lembaga Penjamin Simpanan. Guna memperkuat lembaga perbankan sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, diperlukan peraturan mengenai tanggung jawab pemegang saham yang dengan sengaja menyebabkan tidak ditaatinya ketentuan perbankan dengan dikenai ancaman sanksi pidana yang berat.

Sejalan dengan perkembangan tersebut di atas, dengan komitmen Indonesia dalam berbagai forum internasional seperti World Trade Organization (WTO), Asia Pacific Economic Cooperation (APEC), dan Association of South East Asian Nations (ASEAN) diperlukan berbagai penyesuaian dalam peraturan perbankan nasional termasuk pembukaan akses pasar dan perlakuan nondiskriminatif terhadap pihak asing. Upaya liberalisasi di bidang perbankan dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat sekaligus meningkatkan kinerja Perbankan nasional. Oleh karena itu, perlu diberikan kesempatan yang lebih besar kepada pihak asing untuk berperan serta dalam memiliki bank nasional sehingga tetap terjadi kemitraan dengan pihak nasional.

Dalam hubungan ini, perlu diperhatikan pula peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Undang-undang ini, antara lain Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan Agreement Establishing World Trade Organization, Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, dan Undang-

undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Berserta Benda-benda Yang Berkaitan Dengan Tanah.

## PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Angka 1

Butir 1 sampai dengan Butir 28

Cukup jelas

Angka 2

Cukup jelas

Angka 3

### Pasal 6

Huruf m

Bank Umum yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dapat juga melakukan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah melalui:

- a. pendirian kantor cabang atau kantor di bawah kantor cabang baru, atau
- b. pengubahan kantor cabang atau kantor di bawah kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional menjadi kantor yang melakukan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah. Dalam rangka persiapan perubahan kantor cabang tersebut, kantor cabang atau kantor di bawah kantor cabang yang sebelumnya melakukan kegiatan usaha secara konvensional dapat terlebih dahulu membentuk unit tersendiri yang melaksanakan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah di dalam kantor bank tersebut.

Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah tidak melakukan kegiatan usaha secara konvensional.

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan Prinsip Syariah;
- b. pembentukan dan tugas Dewan Pengawas Syariah;
- c. persyaratan bagi pembukaan kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah.

Angka 4

### Pasal 7

Huruf c

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. Penyertaan modal sementara oleh bank berasal dari konversi kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah pada perusahaan yang bersangkutan;
- b. Persyaratan kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang dapat dikonversi menjadi penyertaan modal;
- c. Penyertaan modal tersebut wajib ditarik kembali apabila:
  - i) telah melebihi jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun; atau
  - ii) perusahaan telah memperoleh laba;
- d. Penyertaan sementara tersebut wajib dihapusbukkan dari neraca bank, apabila dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun, bank belum berhasil menarik penyertaannya;
- e. Pelaporan kepada Bank Indonesia mengenai penyertaan modal sementara oleh bank.

Angka 5

### Pasal 8

Ayat (1)

Kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang diberikan oleh bank mengandung risiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah yang sehat. Untuk mengurangi risiko tersebut, jaminan pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dalam arti keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan Nasabah debitur untuk melunasi kewajibannya sesuai dengan yang diperjanjikan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh bank.

Untuk memperoleh keyakinan tersebut, sebelum memberikan kredit, bank harus melakukan penilaian yang seksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha dari Nasabah debitur.

Mengingat bahwa agunan sebagai salah satu unsur pemberian kredit, maka apabila berdasarkan unsur-unsur lain telah dapat diperoleh keyakinan atas kemampuan Nasabah debitur mengembalikan utangnya, agunan hanya dapat berupa barang, proyek, atau hak tagih yang dibiayai dengan kredit yang bersangkutan. Tanah yang kepemilikannya didasarkan pada hukum adat, yaitu tanah yang bukti kepemilikannya berupa girik, petuk, dan lain-lain yang sejenis dapat digunakan sebagai agunan. Bank tidak wajib meminta agunan berupa barang yang tidak berkaitan langsung dengan obyek yang dibiayai, yang lazim dikenal dengan agunan tambahan.

Di samping itu, bank dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah harus pula memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan yang berskala besar dan atau risiko tinggi agar proyek yang dibiayai tetap menjaga kelestarian lingkungan.

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. Pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis;
- b. Bank harus memiliki keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan Nasabah debitur yang antara lain diperoleh dari penilaian yang seksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha dari Nasabah debitur;

- c. Kewajiban bank untuk menyusun dan menerapkan prosedur pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah;
- d. kewajiban bank untuk memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah;
- e. Larangan bank untuk memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dengan persyaratan yang berbeda kepada Nasabah debitur dan atau pihak-pihak terafiliasi;
- f. Penyelesaian sengketa.

Angka 6

## **Pasal 11**

Pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah oleh bank mengandung risiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasannya, sehingga dapat berpengaruh terhadap kesehatan bank. Mengingat bahwa kredit atau pembiayaan dimaksud bersumber dari dana masyarakat yang disimpan pada bank, risiko yang dihadapi bank dapat berpengaruh pula kepada keamanan dana masyarakat tersebut. Oleh karena itu, untuk memelihara kesehatan dan meningkatkan daya tahannya, bank diwajibkan menyebar risiko dengan mengatur penyaluran kredit atau pemberian pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan ataupun fasilitas lain sedemikian rupa sehingga tidak terpusat pada Nasabah debitur atau kelompok Nasabah debitur tertentu.

Ayat (1)

Kelompok (grup) merupakan kumpulan orang atau badan yang satu sama lain mempunyai kaitan dalam hal kepemilikan, kepengurusan, dan/atau hubungan keuangan.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan keluarga dalam ketentuan ini adalah hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua baik menurut garis keturunan lurus maupun ke samping termasuk mertua, menantu dan ipar.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (4A)

Larangan ini dimaksudkan agar dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, bank menerapkan asas-asas perkreditan yang sehat. Bank dinyatakan melakukan pelanggaran atas ayat ini pada saat pemberiannya, saldo kredit atau pembiayaan tersebut melampaui batas maksimum yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Angka 7

## **Pasal 12**

Ayat (1)

Dalam rangka penjabaran atas ketentuan mengenai asas, fungsi, dan tujuan perbankan pelaksanaannya senantiasa disesuaikan dengan tuntutan perkembangan pembangunan nasional, sepanjang tidak bertentangan dengan program moneter Bank Indonesia.

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah memuat antara lain:

- a. Kewajiban Bank Umum untuk menyalurkan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah kepada koperasi, usaha kecil dan menengah dengan prosedur dan persyaratan yang mudah dan lunak;
- b. Program peningkatan taraf hidup rakyat banyak yang berupa penyediaan kredit dengan bunga rendah atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dengan tingkat bagi hasil yang rendah;
- c. Subsidi bunga atau bagi hasil yang menjadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Angka 8

## **Pasal 12**

Ayat (1)

Pembelian agunan oleh bank melalui pelelangan dimaksudkan untuk membantu bank agar dapat mempercepat penyelesaian kewajiban nasabah debiturnya. Dalam hal bank sebagai pembeli agunan Nasabah debiturnya, status bank adalah sama dengan pembeli bukan bank lainnya.

Bank dimungkinkan membeli agunan di luar pelelangan dimaksudkan agar dapat mempercepat penyelesaian kewajiban Nasabah debiturnya.

Bank tidak diperbolehkan memiliki agunan yang dibelinya dan secepat-cepatnya harus dijual kembali agar hasil penjualan agunan dapat segera dimanfaatkan oleh bank.

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah memuat antara lain:

- a. Agunan yang dapat dibeli oleh bank adalah agunan yang kreditnya telah dikategorikan macet selama jangka waktu tertentu;
- b. Agunan yang telah dibeli wajib dicairkan selambat-lambatnya dalam jangka waktu satu tahun;

- c. Dalam jangka waktu satu tahun, bank dapat menanggihkan kewajiban-kewajiban berkaitan dengan pengalihan hak atas agunan yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Angka 9

## **Pasal 13**

Huruf c

Bank Perkreditan Rakyat yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan secara konvensional. Demikian juga Bank Perkreditan Rakyat yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional tidak diperkenankan melakukan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah.

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. Kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan Prinsip Syariah;
- b. Pembentukan dan tugas Dewan Pengawas Syariah.

Angka 10

## **Pasal 16**

Ayat (1)

Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat oleh siapapun pada dasarnya merupakan kegiatan yang perlu diawasi, mengingat dalam kegiatan itu terkait kepentingan masyarakat yang dananya disimpan pada pihak yang menghimpun dana tersebut. Sehubungan dengan itu dalam ayat ini ditegaskan bahwa kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan hanya dapat dilakukan oleh pihak yang telah memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau sebagai Bank Perkreditan Rakyat.

Namun, di masyarakat terdapat pula jenis lembaga lainnya yang juga melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau semacam simpanan, misalnya yang dilakukan oleh kantor pos, oleh dana pensiun, atau oleh perusahaan asuransi. Kegiatan lembaga-lembaga tersebut tidak dicakup sebagai kegiatan usaha perbankan berdasarkan ketentuan dalam ayat ini. Kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh lembaga-lembaga tersebut, diatur dengan undang-undang tersendiri.

Ayat (2)

Dalam hal memberikan izin usaha sebagai Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, Bank Indonesia selain memperhatikan pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini, juga wajib memperhatikan tingkat persaingan yang sehat antar bank, tingkat kejenuhan jumlah bank dalam suatu wilayah tertentu, serta pemerataan pembangunan ekonomi nasional.

Huruf a

Pada Bank Umum dimungkinkan kepengurusan pihak asing sepanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Persyaratan kepemilikan dimaksud termasuk jumlah serta komposisi kepemilikan pihak asing yang diizinkan pada Bank Umum.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (3)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. Persyaratan untuk menjadi pengurus bank antara lain menyangkut keahlian di bidang Perbankan dan konduite yang baik;
- b. Larangan adanya hubungan keluarga di antara pengurus bank;
- c. Modal disetor minimum untuk pendirian Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat;
- d. Batas maksimum kepemilikan dan kepengurusan;
- e. Kelayakan rencana kerja;
- f. Batas waktu pemberian izin pendirian bank.

Angka 11

Cukup jelas

Angka 12

## **Pasal 18**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan kantor di bawah kantor cabang antara lain mencakup kantor cabang pembantu dan kantor kas. Dalam rangka memenuhi penyediaan layanan jasa perbankan, dimungkinkan pula pembukaan jenis kantor lain di bawah kantor cabang, misalnya tempat pembayaran (payment point), kas mobil, dan anjungan tunai mandiri (ATM).

Rencana pembukaan kantor cabang wajib terlebih dahulu dilaporkan kepada Bank Indonesia.

Ayat (4)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. persyaratan tingkat kesehatan bank;

- b. tingkat persaingan yang sehat antarbank;
- c. tingkat kejenuhan jumlah bank dalam suatu wilayah tertentu;
- d. pemerataan pembangunan ekonomi nasional;
- e. batas waktu pemberian izin pembukaan kantor selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap;
- f. batas waktu dan alasan penolakan;
- g. batas waktu pelaporan pembukaan kantor di bawah kantor cabang.

Angka 13

## **Pasal 19**

Ayat (1)

Dalam memberikan izin pembukaan kantor cabang Bank Perkreditan Rakyat, Bank Indonesia selain memperhatikan pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam ayat ini, juga wajib memperhatikan tingkat persaingan yang sehat antarbank, tingkat kejenuhan jumlah bank dalam suatu wilayah tertentu, serta pemerataan pembangunan ekonomi nasional.

Pembukaan kantor di bawah kantor cabang Bank Perkreditan Rakyat tidak memerlukan izin. Rencana pembukaan kantor dimaksud wajib terlebih dahulu dilaporkan kepada Bank Indonesia.

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. persyaratan tingkat kesehatan Bank Perkreditan Rakyat;
- b. tingkat persaingan yang sehat antar Bank Perkreditan Rakyat;
- c. tingkat kejenuhan jumlah Kantor Bank Perkreditan Rakyat dalam suatu wilayah tertentu;
- d. pemerataan pembangunan ekonomi nasional;
- e. batas waktu pemberian izin pembukaan kantor selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap;
- f. batas waktu dan alasan penolakan;

Angka 14

## **Pasal 20**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan bank yang berkedudukan di luar negeri adalah bank yang didirikan berdasarkan hukum asing dan berkantor pusat di luar negeri. Dengan demikian, bank yang bersangkutan tunduk pada hukum di tempat bank tersebut didirikan.

Dalam memberikan izin pembukaan jenis kantor-kantor dimaksud, Bank Indonesia selain memperhatikan tingkat kesehatan bank juga memperhatikan tingkat persaingan yang sehat antarbank, tingkat kejenuhan jumlah kantor bank dalam suatu wilayah tertentu serta pemerataan pembangunan ekonomi nasional.

Angka 15

## **Pasal 21**

Ayat (1)

Cukup jelas

Angka 16

## **Pasal 22**

Ayat (1)

Huruf a

Yang termasuk dalam pengertian badan hukum Indonesia antara lain adalah Negara Republik Indonesia, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, koperasi, dan badan usaha milik swasta.

Huruf b

Dalam hal salah satu pihak yang akan mendirikan Bank Umum adalah badan hukum asing, yang bersangkutan terlebih dahulu harus memperoleh rekomendasi dari otoritas moneter negara asal. Rekomendasi dimaksud sekurang-kurangnya memuat keterangan bahwa badan hukum asing yang bersangkutan mempunyai reputasi yang baik dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela di bidang Perbankan.

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. kepemilikan saham;
- b. persyaratan dokumen yang harus dipenuhi;
- c. kondisi keuangan calon pendiri bank.

Angka 17

## **Pasal 26**

Ayat (1)

Ketentuan dalam ayat ini dimaksudkan untuk memperkuat struktur pemodalannya, penyebaran kepemilikan, dan meningkatkan kinerja bank tersebut.

Emisi saham dapat dilakukan melalui bursa efek di Indonesia dan atau di luar negeri.

Ayat (2)

Ketentuan dalam ayat ini dimaksudkan untuk membuka kesempatan yang lebih luas kepada berbagai pihak, baik Indonesia maupun asing untuk turut serta memiliki Bank Umum.

Ayat (3)

Pokok-pokok ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah memuat antara lain:

- a. Persyaratan kepemilikan saham termasuk kondisi keuangan calon pemilik bank;

b. Persyaratan dokumen yang harus dipenuhi.

Angka 18

## **Pasal 27**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Rencana pengalihan kepemilikan bank yang dilakukan secara langsung harus dilaporkan terlebih dahulu kepada Bank Indonesia. Pelaporan ini dimaksudkan untuk memastikan agar peralihan kepemilikan dilakukan kepada pihak-pihak yang memenuhi persyaratan sebagai pemilik bank.

Peralihan kepemilikan saham bank yang dilakukan melalui bursa efek dilaporkan kepada Bank Indonesia apabila kepemilikan suatu pihak melalui bursa efek tersebut telah mencapai jumlah tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya pengelolaan bank sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Angka 19

## **Pasal 28**

Ayat (1)

Dalam melakukan merger, konsolidasi, dan akuisisi, wajib dihindarkan timbulnya pemusatan kekuatan ekonomi pada suatu kelompok dalam bentuk monopoli yang merugikan masyarakat. Demikian pula merger, konsolidasi, dan akuisisi yang dilakukan, tidak boleh merugikan kepentingan para nasabah.

Angka 20

## **Pasal 29**

Ayat (1), ayat (2), dan ayat (3)

Yang dimaksud dengan pembinaan dalam ayat (1) ini adalah upaya-upaya yang dilakukan dengan cara menetapkan peraturan yang menyangkut aspek kelembagaan, kepemilikan, pengurusan, kegiatan usaha, pelaporan serta aspek lain yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank.

Yang dimaksud dengan pengawasan dalam ayat (1) ini meliputi pengawasan tidak langsung yang terutama dalam bentuk pengawasan dini melalui penelitian, analisis, dan evaluasi laporan bank, dan pengawasan langsung dalam bentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan-tindakan perbaikan.

Sejalan dengan itu, Bank Indonesia diberi wewenang, tanggung jawab, dan kewajiban secara utuh untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap bank dengan menempuh upaya-upaya baik yang bersifat preventif maupun represif.

Di pihak lain, bank wajib memiliki dan menerapkan sistem pengawasan intern dalam rangka menjamin terlaksananya proses pengambilan keputusan dalam pengelolaan bank yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya.

Ayat (4)

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia Perbankan.

Informasi tersebut dapat memuat keadaan bank, termasuk kecukupan modal dan kualitas aset.

Apabila informasi tersebut telah disediakan, bank dianggap telah melaksanakan ketentuan ini. Informasi tersebut perlu diberikan dalam hal bank bertindak sebagai perantara penempatan dana dari nasabah, atau pembelian/penjualan surat berharga untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.

Ayat (5)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. ruang lingkup pembinaan dan pengawasan;
- b. kriteria penilaian tingkat kesehatan;
- c. prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan;
- d. pedoman pemberian informasi kepada nasabah.

Angka 21

## **Pasal 31**

Pada dasarnya pemeriksaan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya satu tahun sekali untuk setiap bank. Di samping itu, pemeriksaan dapat dilakukan setiap waktu jika dipandang perlu untuk meyakinkan hasil pengawasan tidak langsung dan apabila terdapat indikasi adanya penyimpangan dari praktek Perbankan yang sehat.

Terhadap keuangan negara yang dikelola oleh suatu bank, Badan Pemeriksa Keuangan dapat melakukan pemeriksaan pada bank yang bersangkutan.

Angka 22

## **Pasal 31A**

Pemeriksaan terhadap bank yang dilakukan oleh Akuntan Publik adalah pemeriksaan setempat yang merupakan bentuk pendelegasian wewenang Bank Indonesia selaku otoritas pembina dan pengawas bank.

Angka 23

Cukup jelas

Angka 24

## **Pasal 33**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. jenis prosedur, dan ruang lingkup pemeriksaan;
- b. jangka waktu dan pelaporan hasil pemeriksaan;
- c. tindak lanjut hasil pemeriksaan.

Angka 25

## **Pasal 37**

Ayat (1)

Keadaan suatu bank dikatakan mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usahanya apabila berdasarkan penilaian Bank Indonesia, kondisi usaha bank semakin memburuk, antara lain ditandai dengan menurunnya permodalan, kualitas aset likuiditas dan rentabilitas, serta pengelolaan bank yang tidak dilakukan berdasarkan prinsip kehati-hatian dan asas Perbankan yang sehat.

Dalam ayat ini ditetapkan langkah-langkah yang perlu dilakukan terhadap bank yang mengalami kesulitan dan membahayakan kelangsungan usahanya, agar tidak terjadi pencabutan izin usahanya dan atau tindakan likuidasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).

Langkah-langkah dimaksud dilakukan dalam rangka mempertahankan/menyelamatkan bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat.

Yang dimaksud dengan pihak lain dalam ayat ini adalah pihak-pihak di luar bank yang bersangkutan, baik bank lain, badan usaha lain maupun individu yang memenuhi persyaratan.

Ayat (2)

Kriteria membahayakan sistem perbankan yaitu apabila tingkat kesulitan yang dialami dalam melakukan kegiatan usaha, suatu bank tidak mampu memenuhi kewajiban-kewajibannya kepada bank lain, sehingga pada gilirannya akan menimbulkan dampak berantai kepada bank-bank lain.

Ayat (3)

Cukup jelas

Angka 26

## **Pasal 37A**

Ayat (1) dan Ayat (2)

Yang dimaksud dengan kesulitan Perbankan yang membahayakan perekonomian nasional adalah suatu kondisi sistem perbankan yang menurut penilaian Bank Indonesia terjadi krisis kepercayaan masyarakat terhadap Perbankan yang berdampak kepada hajat hidup orang banyak.

Hal ini memerlukan peran langsung dari Pemerintah untuk menanggulangnya melalui kebijakan dan tindakan yang berdampak pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Mengingat hal tersebut diatas, dalam hal pembentukan badan khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Pemerintah memerlukan konsultasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Konsultasi tersebut dilakukan dengan Komisi yang membidangi keuangan dan perbankan untuk mendapatkan persetujuan.

Badan khusus dimaksud ditetapkan dengan Keputusan Presiden dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan. Badan khusus dimaksud dalam ketentuan ini bersifat sementara sampai dengan selesainya tugas yang diberikan kepada badan ini yaitu:

- a. penyehatan bank yang diserahkan oleh Bank Indonesia;
- b. penyelesaian aset bank baik aset fisik maupun kewajiban debitur melalui Unit Pengelola Aset (Asset Management Unit);
- c. Pengupayaan pengembalian uang negara yang telah tersalur kepada bank-bank.

Ayat (3)

Huruf a

Dengan dilakukannya pengambilalihan segala hak dan wewenang pemegang saham termasuk hak dan wewenang Rapat Umum Pemegang Saham, badan khusus dapat melakukan pengelolaan dan pengurusan bank dalam program penyehatan, selanjutnya segala hak dan wewenang pemegang saham termasuk hak dan wewenang Rapat Umum Pemegang Saham bank dalam program penyehatan menjadi beralih kepada badan khusus.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Dengan ketentuan ini badan khusus dapat menguasai, mengelola dan melakukan tindakan kepemilikan seperti halnya sebagai pemilik.

Huruf d

Dalam hal peninjauan ulang, pembatalan, pengakhiran, dan atau perubahan kontrak oleh badan khusus tersebut menimbulkan kerugian bagi suatu pihak, pihak tersebut hanya dapat menuntut penggantian yang tidak melebihi nilai manfaat yang telah diperoleh dari kontrak dimaksud setelah terlebih dahulu membuktikan secara nyata dan jelas kerugian yang dialaminya.

Huruf e

Penjualan atau pengalihan kekayaan oleh badan khusus diikuti dengan beralihnya hak kebendaan kepada pembeli. Dengan demikian pembeli memperoleh kepastian hukum beralihnya hak atas kekayaan tersebut.

Penjualan atau pengalihan dapat dilakukan secara langsung atau melalui penawaran secara langsung atau melalui penawaran umum untuk memperoleh harga terbaik.

Huruf f

Pihak lain menurut ayat ini adalah peserorangan, Badan Usaha Milik Negara, badan usaha swasta, dan atau badan hukum lainnya.

Huruf g

Pihak lain menurut ayat ini adalah perseorangan, badan usaha milik negara, badan usaha milik swasta dan/atau badan hukum lainnya.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Menurut ketentuan ini atas piutang bank terhadap pihak ketiga yang diambilalih badan khusus, badan khusus dapat melakukan tindakan penagihan piutang dengan penerbitan Surat Paksa, dengan berdasarkan pada catatan utang debitor yang bersangkutan pada bank dalam program penyehatan.

Surat Paksa ini berkepala kata-kata "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA" mempunyai kekuatan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap. Dalam hal tindakan penagihan piutang tidak diindahkan oleh pihak berutang, badan khusus dapat melakukan penyitaan atas hak kekayaan milik pihak yang berutang tersebut, dan selanjutnya dapat melakukan pelelangan atas harta pihak yang berutang dalam rangka pengembalian piutang dimaksud. Harta yang tidak dapat disita meliputi perlengkapan rumah tangga, buku-buku, dan peralatan kerja untuk kelangsungan hidup dari yang berutang. Walaupun badan khusus ini diberikan kewenangan untuk melakukan penagihan paksa, tata cara pelaksanaannya tetap memperhatikan aspek kepastian hukum dan keadilan.

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Untuk memperoleh keterangan dimaksud, badan khusus dapat meminta bantuan alat negara penegak hukum yang berwenang.

Yang dimaksud pihak manapun adalah Pihak Terafiliasi dan pihak-pihak lain yang terlibat atau patut diduga terlibat, termasuk badan hukum yang dimiliki oleh bank atau Pihak Terafiliasi.

Huruf l

Kerugian yang dimaksud dapat disebabkan oleh transaksi tidak wajar yang melibatkan bank dalam program ini.

Transaksi tidak wajar antara lain:

- a. transaksi yang menguntungkan pihak-pihak tertentu secara tidak sah;
- b. transaksi yang tidak berisikan syarat-syarat yang merupakan hasil negosiasi antara pihak-pihak yang tidak berafiliasi; atau
- c. transaksi yang mengakibatkan bank tersebut menerima nilai yang tidak sepadan dengan nilai yang dilepaskan atau diserahkan oleh bank itu.

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Tindakan lain yang dimaksud antara lain membentuk suatu divisi dalam badan khusus atau membentuk dan atau melakukan penyertaan modal dalam suatu badan hukum.

Ayat (4)

Upaya hukum yang dilakukan oleh pihak manapun tidak mencegah atau menunda pelaksanaan tindakan hukum yang dilakukan oleh badan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini. Dalam hal atas upaya hukum tersebut dikeluarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap (in kracht) memenanagkan pihak manapun tersebut, badan khusus wajib mematuhi putusan pengadilan tersebut.

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Ayat (8)

Cukup jelas

Ayat (9)

Pokok-pokok ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah memuat antara lain:

- a. pendirian badan khusus;a
- b. anggaran dan pengeluaran badan khusus;
- c. tata cara penagihan piutang bank dalam program penyehatan;
- d. tata cara penyertaan modal untuk sementara;
- e. pembubaran;
- f. tata cara penyehatan bank.

## **Pasal 37B**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan diperlukan dalam rangka melindungi kepentingan nasabah dan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank.

Dalam menyelenggarakan penjaminan simpanan dana masyarakat pada bank, Lembaga Penjamin Simpanan dapat menggunakan:

- a. skim dana bersama;
- b. skim asuransi; atau
- c. skim lainnya yang disetujui oleh Bank Indonesia.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Pokok-pokok ketentuan yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah memuat antara lain:

- a. pembentukan Lembaga Penjamin Simpanan;
- b. struktur organisasi;
- c. pilihan skim penjaminan;
- d. kewajiban bank untuk menjadi anggota.

Angka 27

## **Pasal 40**

Apabila nasabah bank adalah Nasabah Penyimpanan yang sekaligus juga sebagai Nasabah debitur, bank wajib tetap merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai Nasabah Penyimpanan.

Keterangan mengenai nasabah selain sebagai Nasabah Penyimpanan, bukan merupakan keterangan yang wajib dirahasiakan bank.

Bagi bank yang melakukan kegiatan sebagai lembaga penunjang pasar modal, misalnya bank selaku kustodian dan atau Wali Amanat, tunduk pada ketentuan perundang-undangan di bidang pasar modal.

Ayat (2)

Cukup jelas

Angka 28

## **Pasal 41**

Ayat (1)

Cukup jelas

Angka 29

## **Pasal 41A**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Angka 30

## **Pasal 42**

Ayat (1)

Kata dapat dimaksudkan untuk memberikan penegasan bahwa izin oleh Pimpinan Bank Indonesia akan diberikan sepanjang permintaan tersebut telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3).

Ayat (2)

Pemberian izin oleh Bank Indonesia harus dilakukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah dokumen permintaan diterima secara lengkap.

Ayat (3)

Cukup jelas

Angka 31

## **Pasal 42A**

Cukup jelas

Angka 32

## **Pasal 44A**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## **Pasal 46**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat 34

## **Pasal 47**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan pegawai bank adalah semua pejabat dan karyawan bank.

Angka 35

## **Pasal 47A**

Cukup jelas

Angka 36

**Pasal 48**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan pegawai bank adalah pejabat bank yang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas operasional bank, dan karyawan yang mempunyai akses terhadap informasi mengenai keadaan bank.

Ayat (2)

Cukup jelas

Angka 37

**Pasal 49**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan pegawai bank adalah semua pejabat dan karyawan bank.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan pegawai bank adalah semua pejabat bank dan karyawan bank.

Huruf b

Yang dimaksud dengan pegawai bank adalah pejabat bank yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab tentang hal-hal yang berkaitan dengan usaha bank yang bersangkutan.

Angka 38

**Pasal 50**

Cukup jelas

Angka 39

**Pasal 50A**

Cukup jelas

Angka 40

**Pasal 51**

Ayat (1)

Perbuatan-perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal-pasal tersebut dalam ayat ini digolongkan sebagai tindak pidana kejahatan, berarti bahwa terhadap perbuatan-perbuatan dimaksud akan dikenakan ancaman hukuman yang lebih berat dibandingkan dengan apabila hanya sekedar sebagai pelanggaran. Hal ini mengingat bahwa bank adalah lembaga yang menyimpan dana yang dipercayakan masyarakat kepadanya, sehingga perbuatan yang dapat mengakibatkan rusaknya kepercayaan masyarakat kepada bank, yang pada dasarnya juga akan merugikan bank maupun masyarakat, perlu selalu dihindarkan.

Dengan digolongkan sebagai tindak kejahatan, diharapkan akan dapat lebih terbentuk ketaatan yang tinggi terhadap ketentuan dalam Undang-undang ini.

Mengenai tindak pidana kejahatan yang dilakukan oleh anggota Dewan Komisaris, Direksi, atau pegawai Bank Perkreditan Rakyat pada dasarnya berlaku ketentuan-ketentuan tentang sanksi pidana dalam Bab VIII, mengingat sifat ancaman pidana dimaksud berlaku umum.

Angka 41

**Pasal 52**

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain:

- a. jenis-jenis sanksi administratif;
- b. tata cara pelaksanaan sanksi administratif;
- c. tindak lanjut pelaksanaan sanksi administratif;
- d. pengawasan pelaksanaan sanksi administratif.

Angka 42

**Pasal 55**

Cukup jelas

Angka 43

**Pasal 59A**

Badan khusus yang dimaksud dalam ketentuan ini bersifat sementara, dengan tugas khusus melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menstabilkan Perbankan nasional.

Badan yang telah ada saat ini dalam rangka melakukan upaya penstabilan perbankan, tetap dapat melakukan tugas penstabilan perbankan berdasarkan Undang-undang ini.

**Pasal II**

Cukup jelas

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 8 TAHUN 1999**

**TENTANG**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
  - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
  - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
  - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
  - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

Dengan persetujuan  
**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**  
**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

### **BAB I** **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. **Impor barang** adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. **Impor jasa** adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga non- pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## BAB II ASAS DAN TUJUAN

### Pasal 2

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

### Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## BAB III

### HAK DAN KEWAJIBAN

#### Bagian Pertama

#### Hak dan Kewajiban Konsumen

### 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;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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.

### 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 sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### Bagian Kedua

### Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

### 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;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- 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.

### 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.

## BAB IV

### PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

#### Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
  - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
  - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
  - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
  - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
  - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
  - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
  - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
  - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
  - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
  - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
  - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
  - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
  - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
  - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

### Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

### Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

### Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

### Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

### Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

### Pasal 16

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

### Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

## BAB V

### KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

#### Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
  - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### BAB VI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

#### 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 gantirugi 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.

#### Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

#### Pasal 21

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

### Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

### Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

### Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

### Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

### Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

### Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

### Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

## BAB VII

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Pertama

#### Pembinaan

### Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
  - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### **Bagian Kedua**

### **Pengawasan**

#### **Pasal 30**

- (2) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (3) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (5) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

## **BAB VIII**

## **BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL**

### **Bagian Pertama**

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas**

**Pasal 31**

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

**Pasal 32**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

**Pasal 33**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

**Pasal 34**

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

### **Bagian Kedua** **Susunan Organisasi dan Keanggotaan**

#### **Pasal 35**

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama (3) tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

#### **Pasal 36**

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

### Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

### Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggaldunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

### Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

### Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

### Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## BAB IX

### LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

### Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

## **UUPERLINDUNGAN KONSUMEN**

- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## **BAB X PENYELESAIAN SENGKETA**

### **Bagian Pertama Umum**

#### **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 diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

### Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## Bagian Kedua

### Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 47

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.

### Bagian Ketiga

### Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

### Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

## BAB XI

## BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

### Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat

- (1) terdiri atas:
  - a. ketua merangkap anggota;
  - b. wakil ketua merangkap anggota;
  - c. anggota.

### Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

### Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

### Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketantuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

### Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

### Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

### Pasal 57

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

### Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

## BAB XII PENYIDIKAN

### Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
  - e. melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

## BAB XIII SANKSI

### Bagian Pertama Sanksi Administratif

#### Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Sanksi Pidana

#### Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

#### Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

#### Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**BAB XIV  
KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 64**

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

**BAB XV  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 65**

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
Pada tanggal 20 April 1999  
**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE**

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 20 April 1999  
**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

ttd.

**AKBAR TANDJUNG**

**LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999**

**NOMOR 42**

**PENJELASAN**

**ATAS**

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 8 TAHUN 1999**

**TENTANG**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**I. UMUM**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen,

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup

jelas Angka 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Angka 4

Cukup

jelas Angka 5

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup

jelas Angka 6

Cukup

jelas Angka 7

Cukup

jelas Angka 8

Cukup

jelas Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10 Cukup

jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12 Cukup

jelas

Angka 13 Cukup

jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

## UUPERLINDUNGAN KONSUMEN

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### Pasal 3

Cukup jelas

### Pasal 4

#### Huruf a

Cukup

#### jelas Huruf b

Cukup

#### jelas Huruf c

Cukup

#### jelas Huruf d

Cukup

#### jelas Huruf e

Cukup

#### jelas Huruf f

Cukup

#### jelas Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup

jelas Huruf b

Cukup

jelas Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup

jelas Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf a

Cukup

jelas Huruf b

Cukup

jelas Huruf c

Cukup

jelas Huruf d

Cukup

jelas Huruf e

Cukup

jelas Huruf f

Cukup

jelas Huruf g

Jangka waktu penggunaan/ pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata 'best before' yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

### Pasal 23

Cukup jelas

### Pasal 24

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas

### Pasal 25

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

Cukup jelas

### Pasal 26

Cukup jelas

### Pasal 27

#### Huruf a

Cukup

#### jelas Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standardisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

### Ayat (4)

Cukup jelas

### Ayat (5)

Cukup jelas

### Ayat (6)

Cukup jelas

### Pasal 31

Cukup jelas

### Pasal 32

Cukup jelas

### Pasal 33

Cukup jelas

### Pasal 34

#### Ayat (1)

#### Huruf a

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup

jelas Huruf c

Cukup

jelas Huruf d

Cukup

jelas Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).

Huruf f

Cukup

jelas Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup

jelas Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Huruf c

Cukup

jelas Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

## UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

**UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 3821**

