



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

**SKRIPSI**

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

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

**LUSI WIDIYANTI**  
**NIM. 020710101196**

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

**2006**

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



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

**Oleh:**

**LUSI WIDIYANTI**

**020710101196**

**Pembimbing:**

**H. ARIE SUDJATNO, S.H.**

**NIP 130 368 777**

**Pembantu Pembimbing:**

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

**NIP 131 832 299**

**JURUSAN/ BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS JEMBER  
2006**

**MOTTO**

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

(Khalifah Abdul Malik Marwan)\*

---

\*Dikutip dari [www.sarikata.com](http://www.sarikata.com)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUSI WIDIYANTI

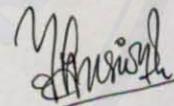
NIM : 020710101196

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

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

Jember, 14 Juni 2006

Yang menyatakan,



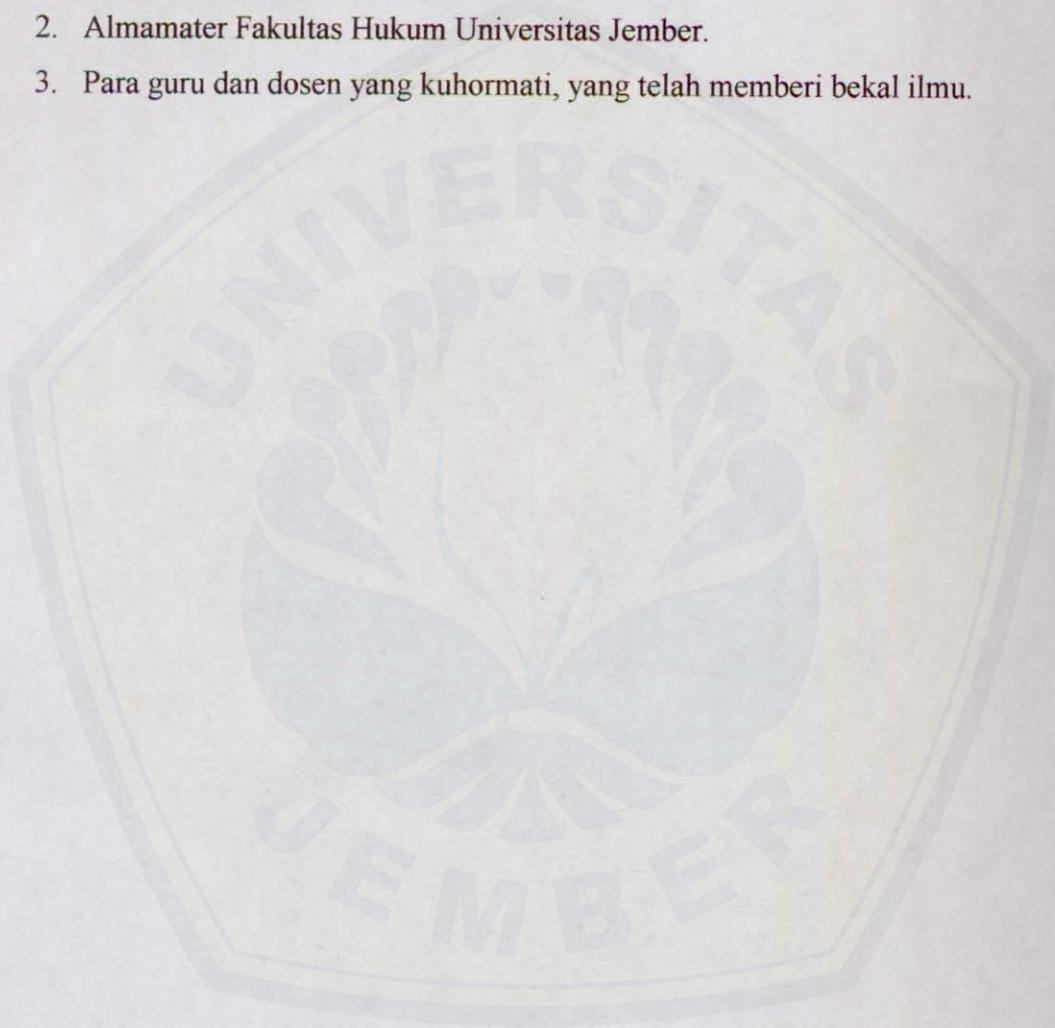
LUSI WIDIYANTI

NIM 020710101196

**PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

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



**PERSETUJUAN**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14

Bulan : Juni

Tahun : 2006

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

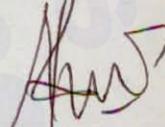
Panitia Penguji:

Ketua,



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

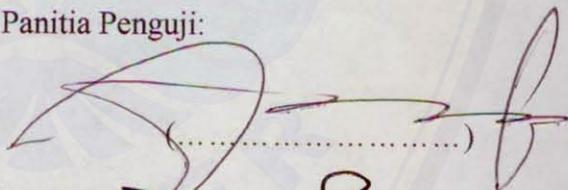
Sekretaris,



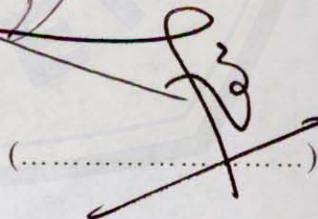
**R. Aj. ANGELICA INDRASWARI, S.H.**  
NIP 132 296 905

Anggota Panitia Penguji:

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



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



**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

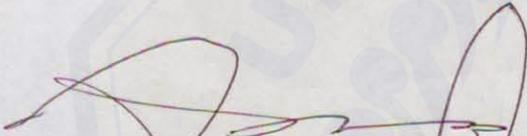
**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI PERWUJUDAN  
SALAH SATU PILAR ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA**

Oleh :

**LUSI WIDIYANTI**

**NIM 020710101196**

Pembimbing,



**H. ARIE SUDJATNO, S.H.**

**NIP 130 368 777**

Pembantu Pembimbing,



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

**NIP 131 832 299**

Mengesahkan

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

Dekan,



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

**NIP. 130 808 985**

## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

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

**Jember, Juni 2006**

**Penyusun**

**DAFTAR ISI**

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

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

## DAFTAR LAMPIRAN

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

## RINGKASAN

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

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

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

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

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

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

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

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



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2 Ruang Lingkup

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

## 1.3 Rumusan Masalah

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

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

## 1.4 Tujuan Penyusunan

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

### 1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penyusunan skripsi ini adalah:

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

### 1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penyusunan skripsi ini adalah:

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

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

## 1.5 Metodologi

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

### 1.5.1 Pendekatan Masalah

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

### 1.5.2 Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer

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

#### 2. Sumber Data Sekunder

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

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Studi Wawancara

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

2. Studi Pustaka

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

### 1.5.4 Analisis Data

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

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



## **BAB 2. FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI**

### **2.1 Fakta**

#### **2.1.1 Uang Hilang di Britama**

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

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

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

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

Marie Frans Jalan Samrat XX, Tatiwungen, Manado.

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

### 2.1.2 ATM BRI Ada Penarikan Misterius

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

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

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

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

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

[http://republika.co.id/kolom\\_detail.asp?id=20](http://republika.co.id/kolom_detail.asp?id=20)

## 2.2 Dasar Hukum

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

### 1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata

#### a. Pasal 1313

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

#### b. Pasal 1320

Untuk sahnyanya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat :

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

#### c. Pasal 1338

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

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

Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

#### d. Pasal 1365

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

#### e. Pasal 1366

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

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

#### a. Pasal 29

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

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

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

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

f. Pasal 42

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

g. Pasal 44 A

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

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

a. Pasal 1

Angka 1

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

Angka 2

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

Angka 3

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

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

b. Pasal 4

Hak konsumen adalah :

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

c. Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

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

d. Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

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

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

## g. Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

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

## 2.3 Landasan Teori

### 2.3.1 Pengertian Lembaga Keuangan Bank

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

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

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

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

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

- b. Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam bukunya Hermansyah

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

- c. Kamus Istilah Hukum Fockema Andreae dalam bukunya Hermansyah

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 1. Bank umum

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

Ruang lingkup kegiatan bank umum meliputi:

##### a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*)

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

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

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

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

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

## 2. Bank Perkreditan Rakyat(BPR)

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

Ruang lingkup kegiatan usaha BPR meliputi:

- a. Menghimpun dana

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

- b. Menyalurkan dana

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

### 2.3.2 Pengertian Nasabah

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

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

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

1. *Wholesale Banking (Corporate Banking)*

adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah yang berskala besar. Untuk nasabah yang berskala besar(biasanya perusahaan-perusahaan besar) biasanya dibedakan dengan layanan kepada individu.

2. *Retail Banking (Consumer Banking)*

adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah berskala kecil dan menengah. ATM adalah salah satu contoh layanan bank kepada nasabah berskala kecil dan menengah.

3. *Private Banking*

adalah kegiatan layanan bank kepada nasabah yang terkemuka dan orang-orang kaya yang lebih menyukai layanan secara khusus dari bank. Banyak orang-orang kaya lebih menyukai layanan khusus yang tidak sama dengan orang-orang lain (Rudy Badrudin dkk, 1998:44).

Macam hubungan hukum antara bank dan nasabah yaitu :

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

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

## 2. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur

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

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

### 2.3.3 Pengertian Perlindungan Hukum

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **2.3.4 Pengertian Arsitektur Perbankan Indonesia(API)**

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

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

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

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

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

#### **2.3.4 Pengertian Arsitektur Perbankan Indonesia(API)**

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

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

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

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

(Booklet Perbankan Indonesia 2005)

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

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

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

(Booklet Perbankan Indonesia 2005)

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

BAB 4. PENUTUP



4.1 Kesimpulan

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

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

#### 4.2 Saran

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

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

**DAFTAR PUSTAKA**

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

Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

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

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

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

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

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

Internet

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

[www.kapanlagi.com](http://www.kapanlagi.com)

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

[http://republika.co.id/kolom\\_detail.asp?id=20](http://republika.co.id/kolom_detail.asp?id=20)

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM

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

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

Jember, 28 Nopember 2005

Yth. Pimpinan Bank Indonesia Jember

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

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

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

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,



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

120 332

Tembusan Kepada :

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



UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM

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

Nomor : 4361/J25.1.1/PP.9/2005

Jember, 28 Nopember 2005

Lampiran :

Perihal : KONSULTASI

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

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

Nama : LUSI WIDIYANTI

NIM : 020710101196

Program : S 1 Ilmu Hukum

Alamat : Jalan Nangka Raya No. 9 - 11 Patrang Jember

Keperluan : Konsultasi tentang Masalah  
Perlindungan Hukum Nasabah Sebagai Perwujudan  
Salah Satu Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia

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

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

a.n. Dekan

Pembantu Dekan I,



Widaryanto, S.H., M.S.

31 120 332

Tembusan Kepada :

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

No register .....

<u>Data Nasabah</u>	<u>Permasalahan</u>
Nama : .....	Tanggal Transaksi.....
Alamat : .....	Produk/Jenis Transaksi.....
: .....	Uraian masalah.....
No. Telepon / HP : .....	.....
Kartu Identitas : KTP / SIM / Lainnya	
No. Identitas : .....	
No. Kartu BRI : .....	
No. Rekening : .....	
Unit Kerja/Bank *) : .....	
Dokumen yang dilampirkan :	
1. ....	.....
2. ....	.....200...
3. ....	
4. ....	
*) Unit Kerja/Bank Pembuka Rekening	_____
Penerima keluhan dan komplain :	Penyelesaian Masalah :
<p>_____</p>	1. Diselesaikan sendiri oleh Kanca .:
	Tanggal : .....
	Keterangan : .....
	2. Dikirim / dilaporkan ke .....
	Tanggal : .....
	Keterangan : .....
Disposisi atasan :	3. Response / Jawaban dari .....
	Tanggal : .....
	Keterangan : .....
	4. Penyelesaian / tindak lanjut :
	Tanggal : .....
	Keterangan : .....





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

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

SANDI BANK: .....

NAMA BANK: .....

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

✓

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

## BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

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

## BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

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

## BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF

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



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

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



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



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





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

Lampiran

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

---

Dengan menandatangani aplikasi ini, saya menyatakan bahwa:

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

.....  
(tanda tangan Nasabah)

---

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

Lampiran

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

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

---

**PENGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH**

Dengan menandatangani pernyataan ini:

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

.....  
(tanda tangan Nasabah)

---

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

Lampiran

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

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

---

**PENGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH**

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

