

# **PERLINDUNGAN NASABAH PERBANKAN MELALUI OTORITAS JASA KEUANGAN**

Oleh

**Ngakan Putu Surya Negara**

I Made Udiana

I Made Pujawan

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Pemindahan fungsi pengawasan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dilakukan karena adanya penilaian bahwa pengawasan bank yang dilakukan oleh BI selama ini kurang efektif, sehingga dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai peraturan perundang-undangan yang menyangkut pengawasan lembaga perbankan diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah dipegang oleh OJK dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi yang diawasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan (2) bentuk perlindungan nasabah perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum normatif dengan teknik pengumpulan bahan hukum merupakan teknik studi kepustakaan. Analisis bahan hukum dilakukan dengan menggunakan argumentasi hukum berdasarkan logika hukum deduktif-induktif dan penyajian secara deskriptif sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan oleh OJK mengingat adanya bank yang tidak sehat ataupun bank gagal, yang dianggap sebagai suatu bentuk kurangnya keberhasilan Bank Indonesia dalam pengawasan perbankan. Oleh karena banyaknya permasalahan pada sektor keuangan (termasuk perbankan) dan perlindungan nasabah yang belum maksimal serta koordinasi yang belum baik pada lembaga perbankan maka perlindungan nasabah perbankan dialihkan dari Bank Indonesia kepada OJK; dan (2) Bentuk perlindungan nasabah perbankan oleh OJK dilakukan secara langsung dan secara tidak langsung. Bentuk perlindungan secara langsung berupa (a) transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah; (b) penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak bank; (c) penyelesaian pengaduan nasabah oleh OJK; dan (d) edukasi masyarakat. Sedangkan bentuk perlindungan tidak langsung dilakukan oleh OJK melalui pengawasan terhadap kegiatan perbankan.

**Kata Kunci: Perlindungan Nasabah, Perbankan, Otoritas Jasa Keuangan.**

## **ABSTRACT**

*The transfer of authority supervision function to Financial Services Authority (FSA) conducted caused by assessment that supervision of bank conducted by Bank Indonesia (BI) during the time less effective, so that done of synchronization and harmonization various law and regulation which concerning supervision of bank institution expected by function supervision of financial institution specially bank which now have been holding by FSA can mount and conducted dispassionately to all institution be controlled. The objective of this research to reveal (1) the policy of banking customer protection given by the Financial Services Authority; and (2) the forms of banking customers protection by the Financial Services Authority? The type of research is a normative legal research with technique of collecting legal material used is literature study techniques. Analysis of legal materials based on the legal of deductive-inductive logic and presented descriptively to obtain a scientific conclusion. The research result indicated that (1) The policy of bank customers protection be given by FSA considering the presence of unhealthy bank or bank failed, which is considered to be a lack of success of Bank Indonesia is supervision. Because of the many problems in the financial sector (including banking) and customer protection has not been maximized and poor coordination on banking institutions therefore the protection of bank customers transferred from Bank Indonesia to the FSA; and (2) The forms of protection of bank customers by the FSA carried out directly and indirectly. The direct protection in the form of (a) the transparency of bank product information and use customers' personal data; (b) the completion of customer complaints by the bank; (c) the completion of customer complaints by the FSA; and (d) public educations. While the indirect protection form done by the FSA through oversight of banking activities.*

**Keywords: Bank Customer Protection, Bank, Financial Services Authority.**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK) yang kewenangannya tidak hanya mengawasi bidang perbankan saja tetapi juga mengawasi perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya. Diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah dipegang oleh OJK dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi

yang diawasi. OJK menyiapkan dua program strategis perlindungan nasabah secara massif dan komprehensif. Program itu bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dan masyarakat dalam mendukung pertumbuhan industri jasa keuangan.

Dua program strategis itu adalah Pembentukan Sistem Pelayanan Konsumen Keuangan Terintegrasi (*Financial Customer Care/FCC*) dan Cetak Biru Program Literasi Keuangan Nasional. Program FCC menjadi prioritas guna meningkatkan ketersediaan informasi bagi masyarakat dan pelayanan pengaduan konsumen keuangan sesuai dengan kewenangan OJK.<sup>1</sup> Salah satu fungsi penting OJK adalah “Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Edukasi yang bersifat preventif dibutuhkan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada konsumen.”<sup>2</sup>

Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur beberapa substansi penting mulai dari pengertian perlindungan konsumen itu sendiri yang didefinisikan sebagai perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Dibandingkan dengan rumusan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka jelas rumusan perlindungan konsumen dalam Peraturan OJK lebih difokuskan kepada perlindungan konsumen yang obyeknya adalah perilaku pelaku usaha bidang jasa keuangan.

Dari 54 Pasal dalam Peraturan OJK No.1 Tahun 2013, terdapat tidak kurang 40 pasal yang merumuskan dengan menggunakan kata wajib<sup>53</sup> dan 6 (enam) pasal yang menggunakan frasa “dilarang”.

---

<sup>1</sup> “OJK Siapkan Dua Program Perlindungan Konsumen”, <http://www.tempo.com>, diakses tanggal 3 Mei 2017.

<sup>2</sup> Arinto Tri Wibowo, 2015, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.35-36.

Penggunaan dua pilihan frasa tersebut berimplikasi pada sanksi atas pelanggaran terhadap rumusan yang menggunakan kata wajib dan kata larangan. Lazimnya, “wajib” dikaitkan dengan sanksi administrasi, sedangkan “larangan” dikaitkan dengan sanksi pidana.

Persoalannya dalam Peraturan OJK rumusan larangan tidak diikuti dengan penunjukkan norma yang akan menjadi sanksi pidana, termasuk penunjukan terhadap OJK sebagai institusi pelaksana dari UU OJK. Sedangkan untuk sanksi administratif ditempatkan dalam satu bab tersendiri, yaitu dalam Pasal 53 Peraturan OJK No.1 Tahun 2013. Kondisi pengaturan demikian berimplikasi pada implementasi peraturan perundang-undangan yang dapat diinterpretasi berbeda dalam pelaksanaannya. Penyusunan secara bersama dalam bab tentang sanksi administrasi mengakibatkan rumusan sanksi menjadi tidak jelas dan sangat ditentukan oleh diskresi atau kebijakan OJK (norma kabur).

## **1.2 Tujuan**

Tujuan yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dan untuk mengetahui bentuk perlindungan nasabah perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## **II ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Penulisan ini menggunakan metode penelitian normatif. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif yang objek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenida Media, Jakarta, h.34.

## **2.2 Isi dan Pembahasan**

### **2.2.1 Kebijakan Perlindungan Nasabah Perbankan Diberikan Kepada Otoritas Jasa Keuangan**

Pengawasan dalam perbankan harus benar-benar diperhatikan. Pengawasan perbankan ini bertujuan untuk meningkatkan independensi dan efektivitas pengawasan perbankan yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia, dan sejak tanggal 1 Januari 2014 beralih kepada OJK. Hal ini dicapai dengan peningkatkan kompetensi pemeriksa bank, peningkatan koordinasi antar lembaga pengawas, pengembangan pengawasan berbasis risiko, peningkatkan efektivitas *enforcement*, dan konsolidasi organisasi sektor perbankan. Dalam jangka waktu ke depan diharapkan fungsi pengawasan bank yang dilakukan oleh OJK akan lebih efektif dan sejajar dengan pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pengawas di negara lain.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perbankan, bank wajib memelihara kesehatannya. Kesehatan bank yang merupakan cerminan kondisi dan kinerja bank merupakan sarana bagi otoritas pengawas dalam menetapkan strategi dan fokus pengawasan terhadap bank. Selain itu, kesehatan bank juga menjadi kepentingan semua pihak terkait, baik pemilik, pengelola (manajemen), dan masyarakat pengguna jasa bank. Perkembangan industri perbankan, terutama produk dan jasa yang semakin kompleks dan beragam dapat meningkatkan eksposur yang artinya sumber-sumber risiko dan profil risiko bank. Sejalan dengan itu pendekatan penilaian secara internasional juga mengarah pada pendekatan pengawasan berdasarkan risiko<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Sentosa Sembiring, 2010, *Hukum Perbankan*, Makasar, Mandar Maju, Bandung, h.8.

Dalam pelaksanaan tugas ini, OJK berwenang menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan dengan menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian. Di bidang pengawasan, ada dua bentuk pengawasan, yaitu pengawasan langsung maupun tidak langsung. Pengawasan langsung dilakukan baik dalam bentuk pemeriksaan secara berkala maupun sewaktu-waktu bila diperlukan. OJK harus benar-benar independens sesuai dengan yang diberikan undang-undang kepada OJK, sumber daya yang ada harus dialokasikan secara optimal, dan OJK perlu menerapkan prinsip *good governance principles*, sehingga memang misi dan tujuan dari OJK dapat dicapai dengan baik.

Pengawasan bank tidak terlepas dari kelahiran OJK sebagai lembaga yang akan menggantikan tugas Bank Indonesia dalam melakukan pengawasan terhadap bank. Mengenai pembentukan OJK sebagaimana dimaksud hingga kini masih menyisakan pro dan kontra. Pro dan kontra mengenai pembentukan OJK semakin bergulir semenjak RUU OJK diajukan oleh Pemerintah kepada DPR pada bulan Juni 2010. Mengingat banyaknya kasus penyimpangan dalam kegiatan perbankan maka pihak DPR memandang perlu untuk dilakukan pembentukan OJK. Sektor perbankan yang terafiliasi dengan sektor perasuransian maupun lembaga pembiayaan, menjadikan proses pengawasan terhadapnya tidak dapat terlepas dari pengawasan lembaga keuangan yang saat ini dilaksanakan oleh Bappepam LK (Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan). Oleh karena itu, OJK dibentuk sebagai lembaga independen yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor keuangan yang didominasi oleh sektor perbankan dengan penguasaan nilai asset<sup>5</sup>.

Sektor keuangan merupakan bagian yang sangat penting dari kehidupan ekonomi suatu Negara. Sehubungan dengan itu,

---

<sup>5</sup> Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya, Bakti, Bandung, h.16.

dibentuklah OJK yang melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan operasi jasa keuangan. Sebagaimana diketahui bersama, Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia mengamanatkan pembentukan suatu lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang akan bertugas mengawasi bank, yang di masa awalnya dikenal dengan LPJK (Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan). Pembentukan lembaga pengawasan tersebut, masih menurut pasal yang sama yaitu Pasal 34, harus berdasarkan pada undang-undang yang disahkan paling lambat tanggal 31 Desember 2010.

Faktor yang menyebabkan kewenangan pengawasan perbankan oleh Bank Indonesia beralih kepada OJK, ialah adanya bank yang dalam pengawasan tidak sehat ataupun bank gagal, yang dianggap sebagai suatu bentuk kurangnya keberhasilan Bank Indonesia sebagai bank sentral dalam mewujudkan sistem perekonomian yang stabil, transparan, dan akuntabel; kurangnya pengawasan perbankan yang efektif, sehingga beralihlah tugas pengawasan perbankan kepada OJK (Pasal 8 huruf c Undang-Undang Bank Indonesia); sistem keuangan Indonesia yang tidak stabil, sehingga Bank Indonesia perlu menata ulang kestabilan nilai rupiah sebagaimana yang diamanatkan oleh Pasal 7 UU Bank Indonesia. Tujuan BI sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 7 tersebut, hanya dapat dilaksanakan secara efektif apabila Bank Indonesia berwenang menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran; banyaknya permasalahan di sektor keuangan dan perlindungan konsumen yang belum maksimal dan koordinasi yang belum baik di lintas sektoral jasa keuangan.

Selain latar belakang yuridis ada latar belakang lain mengapa OJK harus berdiri di Indonesia yang pertama adalah sistem keuangan di Indonesia yang sudah mulai berkembang.

Perkembangan ini dapat dilihat setidaknya dari tiga aspek yaitu konglomerasi bisnis yaitu satu pihak kepemilikan yang mempunyai beberapa perusahaan baik di pasar modal, perbankan, asuransi, ataupun lembaga pembiayaan. Selain itu perkembangan sistem keuangan juga terlihat dengan adanya *Hybrid Product* yaitu peningkatan kompleksitas produk yang bervariasi dan yang terakhir adalah *regulatory arbitrage*. Selanjutnya yang menjadi latar belakang pembentukan OJK adalah banyaknya permasalahan di sektor keuangan seperti moral hazard, perlindungan konsumen yang belum maksimal dan koordinasi yang belum baik di lintas sektoral. Kesimpulannya bahwa negara Indonesia perlu penataan kembali lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di industri Jasa Keuangan.

Dalam perkembangan selanjutnya kelahiran OJK secara formal ditandai dengan disahkannya Undang-Undang OJK yang mulai berlaku efektif pada 31 Desember 2013. Dengan kehadiran OJK maka tugas pengawasan kepada lembaga keuangan bank yang semula diemban oleh Bank Indonesia nantinya akan dialihkan kepada OJK.

OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sementara itu, tugas pengawasan yang dilakukan oleh OJK mencakup pengawasan terhadap : Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan; Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal; Kegiatan keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan kepada OJK mengingat adanya bank yang tidak sehat ataupun bank gagal, yang dianggap sebagai suatu bentuk kurangnya keberhasilan Bank Indonesia sebagai bank sentral dalam mewujudkan sistem perekonomian yang stabil, transparan, dan akuntabel; kurangnya

pengawasan perbankan yang efektif, pengawasan sistem keuangan Indonesia yang tidak stabil sehingga Bank Indonesia perlu berkonsentrasi untuk menata ulang kestabilan nilai rupiah dan mengatur serta menjaga kelancaran sistem pembayaran sebagaimana yang diamanatkan oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut UU Bank Indonesia). Oleh karena banyaknya permasalahan di sektor keuangan (termasuk perbankan) dan perlindungan nasabah yang belum maksimal serta koordinasi yang belum baik pada lembaga perbankan maka perlindungan nasabah perbankan dialihkan dari Bank Indonesia kepada OJK.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, OJK berlandaskan asas-asas sebagai berikut<sup>6</sup>: (1) *Asas independensi*, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; (2) *Asas kepastian hukum*, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundangundangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan OJK; (3) *Asas kepentingan umum*, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum; (4) *Asas keterbukaan*, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan OJK, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; (5) *Asas profesionalitas*, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan

---

<sup>6</sup> Heru Subianto dan Singgih Riphath, 2004, *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep dan Implementasi*, Penerbit Kompas, Jakarta, h.21.

peraturan perundang-undangan; (6) *Asas integritas*, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan OJK; dan (7) *Asas akuntabilitas*, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan OJK harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Dalam menjalankan strategi pengawasan tersebut di atas, pendekatan pengawasan yang dilakukan terbagi atas dua jenis kegiatan yaitu pengawasan tidak langsung (*off site supervision*) dan pengawasan langsung (*on site examination*). Secara ringkas, pengawasan tidak langsung merupakan tindakan pengawasan dan analisis yang dilakukan berdasarkan laporan berkala (*regulatory reports*) yang disampaikan oleh Bank, informasi dalam bentuk komunikasi lain serta informasi dari pihak lain. Sementara itu, pengawasan langsung dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan pada Bank untuk meneliti dan mengevaluasi tingkat kepatuhan Bank terhadap ketentuan yang berlaku. Termasuk dalam kedua jenis pendekatan pengawasan tersebut di atas analisis kondisi Bank, saat ini dan diwaktu yang akan datang (*forward looking*).

### **2.2.2 Bentuk Perlindungan Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Perlindungan bagi nasabah bank/konsumen dalam peredaran bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan nasabah debitur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, sebagian besar pasal-pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dari kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit

misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya menggunakan standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dari pihak bank.

Bila dikaji secara mendalam dan seksama undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 secara eksplisit sama sekali tidak mengatur perlindungan nasabah, bagi nasabah debitur, beberapa pasal dari undang-undang perbankan tersebut hanya mengatur kedudukan bank maupun kedudukan penyimpan dana, perlindungan nasabah debitur sepenuhnya diserahkan kepada nasabah debitur yang bersangkutan dengan cara bersikap hati-hati (*prudential principles*) dalam melakukan hubungan kontraktual dengan baik, namun dengan cara ini dianggap tidak fungsional mengingat proses dan bentuk kontrak itu sendiri bersifat baku dan kecualinya posisi tawar nasabah dalam mempengaruhi sangat kecil.

Pasca terbentuknya OJK, perlindungan terhadap nasabah bank diamanatkan pada OJK. Perlindungan nasabah bank ini diatur dalam BAB VI Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 Undang-Undang OJK di bawah judul Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. Ketentuan mengenai perlindungan nasabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang OJK, kemudian ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Nomor 1 Tahun 2013).

POJK Nomor 1 Tahun 2013 mengatur beberapa substansi penting mulai dari pengertian perlindungan konsumen itu sendiri yang didefinisikan sebagai perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan (Pasal 1 angka 3 POJK Nomor 1 Tahun 2013). Dibandingkan dengan rumusan

perlindungan konsumen dalam UUPK (Pasal 1 angka 1 UUPK), maka jelas rumusan perlindungan konsumen dalam Peraturan OJK lebih difokuskan kepada perlindungan konsumen yang obyeknya adalah perilaku pelaku usaha bidang jasa keuangan.

POJK Nomor 1 Tahun 2013 berisi ketentuan yang menekankan kewajiban bank terhadap nasabahnya, demi melindungi nasabah dari tindakan bank, dimana selama ini nasabah selalu diposisikan sebagai pihak lemah, yang artinya pihak bank mendiktekan kehendaknya sebagaimana yang tertuang dalam syarat-syarat perjanjian yang bentuknya merupakan perjanjian baku. Dalam Pasal 21 POJK Nomor 1 Tahun 2013 tergambar keharusan adanya kewajiban bagi bank untuk memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian dengan nasabah.

Inti dari substansi-substansi kewajiban pelaku usaha dalam Peraturan OJK sesungguhnya memiliki relevansinya dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam UUPK, baik hak yang sebelum transaksi (hak atas informasi dan edukasi) hak pada saat terjadi transaksi (perjanjian yang seimbang dan adil), serta hak konsumen setelah transaksi seperti kewajiban untuk membayar ganti kerugian atau fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen jasa keuangan.

Pada prinsipnya, perlindungan konsumen termasuk nasabah bank hanya dapat berlaku kepada konsumen/nasabah bank yang beritikad baik, inilah yang ditekankan dalam UUPK. Di dalam Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 juga menekankan dengan adanya itikad baik dari konsumen akan dapat terbelakunya perlindungan konsumen tersebut. Lain dari pada itu, di dalam Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 memberikan peluang kepada pihak bank untuk mengetahui itikad baik nasabah tersebut seperti yang disebutkan di dalam Pasal 3 Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013, yaitu pelaku usaha jasa keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik

konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Selain itu juga, berlakunya perlindungan konsumen sesuai dengan Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 tidak hanya memberikan kewajiban dari nasabah bank untuk beritikad baik, akan tetapi juga adanya kewajiban dari pihak bank untuk melakukan sesuatu dengan sepengetahuan konsumen. Dengan kata lain, adanya kontra-prestasi ini akan memberikan titik keseimbangan dari pihak bank dan nasabah dalam penerapan perlindungan konsumen. Adapun kewajiban dari bank dalam hal berlakunya perlindungan konsumen tersebut adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013, bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk dan/atau layanan. Kewajiban dari kedua belah pihak di atas pada prinsipnya adalah untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak apabila di suatu saat timbul adanya sengketa, maka dapat memberikan jawaban pihak mana yang tidak melaksanakan kewajibannya dari awal ketika akan terjalin hubungan antara nasabah dengan pihak bank.

Di dalam peraturan ini juga dijelaskan bagaimana OJK memiliki wewenang terhadap pelaku usaha jasa keuangan dalam memberikan izin, bahkan dapat membekukan izin pelaku usaha jasa keuangan apabila telah melanggar aturan-aturan yang ada. sebagai institusi pengawasan di sektor keuangan, OJK melalui peraturannya ini diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum secara mendalam bahkan jelas terhadap posisi nasabah yang telah dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan khususnya bank.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan perlindungan OJK terhadap nasabah bank dilakukan dalam bentuk perlindungan langsung dan bentuk perlindungan tidak langsung. Bentuk perlindungan langsung berupa (1) transparansi informasi

produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah; (2) penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak bank; (3) penyelesaian pengaduan nasabah oleh OJK; dan (4) edukasi masyarakat, sedangkan bentuk perlindungan tidak langsung dilakukan oleh OJK melalui pengawasan terhadap kegiatan perbankan.

### **III KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan kebijakan perlindungan nasabah perbankan diberikan kepada OJK mengingat adanya bank yang tidak sehat ataupun bank gagal, yang dianggap sebagai suatu bentuk kurangnya keberhasilan Bank Indonesia sebagai bank sentral dalam mewujudkan sistem perekonomian yang stabil, transparan, dan akuntabel; kurangnya pengawasan perbankan yang efektif, pengawasan sistem keuangan Indonesia yang tidak stabil sehingga Bank Indonesia perlu berkonsentrasi untuk menata ulang kestabilan nilai rupiah dan mengatur serta menjaga kelancaran sistem pembayaran sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Bank Indonesia. Oleh karena banyaknya permasalahan di sektor keuangan (termasuk perbankan) dan perlindungan nasabah yang belum maksimal serta koordinasi yang belum baik pada lembaga perbankan maka perlindungan nasabah perbankan dialihkan dari Bank Indonesia kepada OJK. Bentuk perlindungan nasabah perbankan oleh OJK dilakukan secara langsung dan secara tidak langsung. Bentuk perlindungan secara langsung berupa (1) transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah; (2) penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak bank; (3) penyelesaian pengaduan nasabah oleh OJK; dan (4) edukasi masyarakat. Sedangkan bentuk perlindungan tidak langsung dilakukan oleh OJK melalui pengawasan terhadap kegiatan perbankan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **1. Buku**

- Djumhana, Muhammad, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya, Bakti, Bandung.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenida Media, Jakarta.
- Sembiring, Sentosa, 2010, *Hukum Perbankan*, Makasar, Mandar Maju, Bandung.
- Subiantoro, Heru dan Riphath, Singgih, 2004, *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep dan Implementasi*, Penerbit Kompas, Jakarta.
- Wibowo, Arinto Tri, 2015, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

### **2. Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 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 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843).
- 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 Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

### **3. Sumber Lain**

- “OJK Siapkan Dua Program Perlindungan Konsumen”, <http://www.tempo.com>, diakses tanggal 3 Mei 2017.