

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA NASABAH DENGAN
BANK MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(STUDI DALAM PERKARA NOMOR 22/P3K/TANGGAL 29 JULI 2008 PADA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

Deni Rio Fandra

05 140 165

Program Kekhususan : Perdata Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2010**



No. Reg : 3004/PK II/02/2010

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DENGAN BANK
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDY
KASUS PERKARA NOMOR 22/P3K/TANGGAL 29 JULI 2008 PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG)**

(Deni Rio Fandra, 05 140 165, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang,
64 Halaman, 2009)

ABSTRAK

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan dalam perekonomian saat ini. Dalam melakukan kegiatan usahanya Bank akan terlibat interaksi yang sangat intensif dengan Nasabah sehingga sangat besar kemungkinan untuk terjadi sengketa antara Bank dengan Nasabahnya. Dalam hal terjadinya sengketa antara Bank dengan Nasabah, pihak Nasabah sering sekali menjadi pihak yang dirugikan pada saat penyelesaian sengketa terutama sekali Nasabah kecil. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga yang dibentuk dengan tugas utama untuk melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diharapkan dapat memberikan penyelesaian sengketa yang adil kepada Nasabah dalam menyelesaikan sengketa dengan Bank. Adapun yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana prosedur dan tata cara mengajukan perkara konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, bagaimana proses penyelesaian perkara Nomor 22/P3K/tanggal 29 Juli 2008 pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, dan apa pertimbangan hukum dari putusan yang ditetapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang pada perkara Nomor 22/P3K/tanggal 29 Juli 2008. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis sosiologis yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen dan wawancara dan data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang dapat diketahui bahwa badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan dengan cara mediasi, konsoliasi, atau arbitrase. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha maka ia berhak untuk melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimanapun ia berada. Perkara Nomor 22/P3K/BPSK-PDG/XI/2008 merupakan salah satu contoh sengketa konsumen yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, yang mana dalam kasus ini Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan putusan diluar hadirnya tergugat. Majelis BPSK yang memimpin jalannya proses penyelesaian sengketa Arbitrase menetapkan putusan tanpa hadirnya Tergugat, dengan didasari oleh berbagai pertimbangan hukum yang salah satunya adalah ketentuan yang terdapat dalam pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mana putusan tersebut mengabulkan gugatan penggugat.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perekonomian saat ini, Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan dan punya peranan yang besar dalam perkembangan perekonomian nasional. Bank merupakan perantara bagi pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan atau memerlukan dana (*lack of funds*)¹. Dengan demikian bank akan bergerak dibidang perkreditan dengan menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit serta memberikan jasa lainnya dalam hal pembiayaan dan melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga, ataupun oknumnya yang tidak bertanggung jawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Bila suatu saat terjadi kelunturan kepercayaan masyarakat terhadap bank, maka hal itu merupakan suatu bencana perekonomian Negara, yang sangat sulit untuk dipulihkan kembali.²

Dalam melaksanakan kegiatan usaha perbankan, antara bank dan nasabah

¹ Muhamad Djumhana, 1996, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal.ix

² *Ibid.* hal. 167

terdapat hubungan yang sangat intensif, dimana bank dalam melakukan kegiatan usahanya baik sebagai penghimpun dana dari masyarakat atau sebagai penyalur dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana akan selalu berhubungan dengan nasabah. Sehingga sangat besar kemungkinan untuk timbulnya sengketa antara nasabah dengan bank dimana nasabah terkadang mengalami kerugian finansial dalam menggunakan jasa-jasa di bidang keuangan yang disediakan oleh bank. Hal ini sering sekali menimbulkan sengketa antara bank dengan nasabah yang pada gilirannya nanti dapat menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak apabila tidak diselesaikan dengan baik, serta akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Oleh karena itu pemerintah telah membuat berbagai peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya sengketa antara nasabah dengan bank dan mengantisipasi terjadinya sengketa yang berlarut-larut antara nasabah dengan bank serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank. Pemerintah juga telah menunjuk Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia untuk mengawasi bank-bank yang ada di Indonesia agar melaksanakan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, maka Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Oleh karena itu, pengawasan yang efektif, dan baik, merupakan langkah preventif dalam membendung, atau setidaknya-tidaknya mengurangi kasus kerugian nasabah

karena tindakan bank, atau lembaga keuangan lainnya yang melawan hukum.³

Namun dalam prakteknya, masih saja terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, dan yang lebih mengkhawatirkan lagi nasabah bank khususnya nasabah kecil selalu saja berada dipihak yang dirugikan bila berhadapan dengan bank.⁴ Sehingga dibutuhkan peraturan perundang-undangan yang dapat menjamin terciptanya kedudukan yang sama kuat antara nasabah dengan bank, terutama sekali apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank.

Pemerintah dalam hal ini telah membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dengan tujuan dapat menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, dan menciptakan kedudukan yang sama kuat antara konsumen dan pelaku usaha. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini juga memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen misalnya dengan menerapkan prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini mengajarkan bahwa apabila produsen tidak lalai maka konsumen pasti tidak rugi. Dengan kata lain jika konsumen menderita kerugian maka pihak produsen pastilah lalai. Nasabah bank sebagai pengguna jasa bank juga dikategorikan sebagai konsumen oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga turut dilindungi oleh Undang-Undang tersebut.⁵

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga

³ Muhamad Djumhana, *RUU Perbankan Tidak Mengatur Perlindungan Bagi Nasabah*, Suara Pembaruan, 28 November 1991, hal. 2 dan 11.

⁴ http://zulsitompul.files.wordpress.com/2007/06/nasabah-adalah-raja_pilar.pdf

⁵ *ibid*

mengamanatkan kepada pemerintah untuk membentuk 3 (tiga) badan atau lembaga yang bertujuan untuk membantu pemerintah dalam menjalankan peraturan-peraturan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, dan mengupayakan terwujudnya perlindungan konsumen sebagaimana dicita-citakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Adapun ketiga badan atau lembaga tersebut yaitu:

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional, badan ini berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, merupakan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen yang diakui oleh pemerintah dan diberi kesempatan oleh Pemerintah untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah yang mempunyai tugas utama untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan dengan cara melalui mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.

Dalam penulisan skripsi ini penulis lebih menitik beratkan pembahasan mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebab lembaga ini diharapkan dapat menjadi lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar

pengadilan yang dapat menciptakan kedudukan yang sama kuat antara konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen.

Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk pemerintah ini, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang lemah, ketika bersengketa dengan pelaku usaha yang lebih kuat (terutama bila pelaku usaha tersebut telah berwujud sebagai korporasi yang berskala nasional maupun multinasional/transnasional).⁶ Sehingga BPSK diharapkan dapat mengatasi keadaan nasabah bank yang sering sekali berada diposisi yang lemah apabila berhadapan dengan pihak bank dalam penyelesaian sengketa.

Namun dalam prakteknya, BPSK terkadang masih belum dapat menjalankan fungsinya secara optimal, dimana masih banyak kita temui artikel-artikel dari berbagai pihak yang masih meragukan kinerja BPSK baik dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan maupun dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Bertitik tolak dari uraian-uraian diatas, penulis merasa tertarik meneliti bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, untuk mengetahui apakah BPSK mampu mengimplementasikan peraturan-peraturan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen khususnya nasabah bank yang sering sekali berada diposisi yang lebih lemah apabila bersengketa dengan pihak bank. Penelitian ini, selanjutnya akan penulis rangkum dalam bentuk skripsi dengan judul:

⁶ <http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=20267&cl=Kolom>

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan penelitian terhadap permasalahan-permasalahan yang dibahas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, konsoliasi, atau arbitrase. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha maka ia berhak untuk melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimanapun ia berada.
2. Pekara Nomor 22/P3K/BPSK-PDG/XI/2008 merupakan salah satu contoh sengketa konsumen yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, yang mana dalam kasus ini Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan putusan diluar hadirnya tergugat.
3. Majelis BPSK yang memimpin jalannya proses penyelesaian sengketa Arbitrase menetapkan putusan tanpa hadirnya Tergugat, dengan didasari oleh berbagai pertimbangan hukum yang salah satunya adalah ketentuan yang terdapat dalam pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mana putusan tersebut mengabulkan gugatan penggugat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Andrea, Focheman dan Asyikin, Zainal. 1997. *Pokok-pokok Hukum Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa
- Djumhana, Muhamad. 1996. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hermansyah. 2008. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Siahaan, NHT. 2005. *Hukum Konsumen*. Jakarta: Panta Rai.
- Soekanto, Socjono. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.