

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur baik dari segi materiil maupun spiritual. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, diperlukan adanya pertumbuhan perekonomian yang sangat baik. Sehingga, kehadiran dunia usaha sangat diharapkan untuk dapat turut berpartisipasi secara langsung dalam mengembangkan perekonomian nasional, agar dapat mencapai tujuan nasional tersebut.

Pertumbuhan ekonomi yang positif memerlukan dukungan dari berbagai bidang, salah satunya adalah di bidang perbankan. Bidang perbankan berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat, lalu mendistribusikan kembali ke masyarakat dengan harapan dapat memperbaiki tingkat kehidupan ekonomi rakyat banyak ke arah tingkat kehidupan ekonomi yang lebih baik. Namun demikian pelaksanaan pembangunan ekonomi harus tetap memperhatikan dan menjaga stabilitas.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Perbankan, khususnya bank umum, merupakan inti dari sistem keuangan setiap Negara. Bank merupakan Lembaga Keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, Badan-Badan Pemerintah dan Swasta, maupun perorangan menyimpan dana-dananya.

Kehadiran hukum dalam masyarakat diantaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, hukum harus mampu mengintegrasikan sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan sekecil-kecilnya. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan

itu dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan tersebut. Memang dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan lain pihak. Menurut Satjipto Raharjo bahwa

”hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara teratur, dalam arti, ditentukan keluasaan 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.”

Bahwa dalam hak dan kewajiban terdapat hubungan yang sangat erat antara yang satu mencerminkan adanya yang lain. Misalnya, Bank Nagari mempunyai kewajiban untuk melakukan sesuatu, apabila perbuatan Bank Nagari ditujukan kepada seseorang tertentu, yaitu sinasabah. Maka dengan melakukan suatu perbuatan yang ditujukan kepada nasabah, maka Bank Nagari telah menjalankan kewajibannya.

Salah satu faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen yaitu tingkat kesadaran haknya masih rendah. Sehingga untuk melindungi konsumen secara umum maka telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur. Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pengertian konsumen adalah para nasabah bank antara lain nasabah yang berkedudukan sebagai kreditur, nasabah yang berkedudukan sebagai debitur dan nasabah yang berkedudukan sebagai pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening pada bank tersebut. Untuk itu, bank harus dapat memberikan

perlindungan hukum terhadap para nasabahnya yang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tabungan merupakan salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk menyimpan dananya pada bank, kemudian bank akan menggunakan dana tersebut sebagai dana pihak ketiga yang akan digunakan untuk keuntungan.

Pengertian simpanan menurut pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan :

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Sesuai Pasal 37B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yaitu : setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.

Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank tersebut dibentuk LPS.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu maka tentu suatu hal yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum. Sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 29 ayat 4 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan , yaitu :

untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan

Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005.

PBI tersebut dikeluarkan karena salah satunya untuk meningkatkan *good governance* pada industri perbankan dan memberdayakan nasabah. Selain sebagai pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PBI juga merupakan peraturan pelaksanaan dari pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan tentang asas kepedulian perbankan terhadap risiko nasabah.

Salah satu ketentuan PBI yang paling penting adalah bahwa bank wajib memberikan informasi mengenai karakteristik produk bank, bukan saja mengenai manfaat dari produk tersebut, tetapi juga risiko yang melekat pada setiap produk bank yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan kepada masyarakat.

Untuk itu harus ada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mengatur informasi mengenai karakteristik produk bank. Pada penghujung tahun 2011 telah lahir era baru dalam dunia jasa keuangan, yaitu ditandai dengan telah disahkannya RUU Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjadi Undang-Undang oleh Dewan Perwakilan Rakyat yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan diamanatkan dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Perpu No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi UU. Lembaga pengawasan sektor jasa keuangan dalam Undang-Undang ini disebut Otoritas Jasa Keuangan.

OJK dipimpin oleh Dewan Komisiner, yang beranggotakan 9 orang. Dewan Komisiner bersifat kolektif dan kolegial. Dua diantaranya merupakan ex-officio dari Bank Indonesia dan ex-officio dari kementerian keuangan. Keberadaan ex-officio ini dimaksudkan dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan harmonisasi kebijakan di bidang fiskal, moneter dan sektor jasa keuangan.

OJK merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang memiliki tugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor Industri Keuangan Non Bank (IKNB). Tujuannya adalah untuk mewujudkan terciptanya kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang teratur, adil, transparan dan akuntabel, mewujudkan system keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Ini salah satu latar belakang pembentukan OJK adalah belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan. 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.

Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan merupakan salah satu bidang baru yang menjadi pintu masuk OJK untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara pelaku jasa keuangan dengan nasabah atau konsumen. Oleh karena itu OJK telah menerbitkan aturan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. peraturan tersebut ditandatangani pada 26 juli 2013 silam.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK / 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 8 ayat 1 yaitu :

pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Selanjutnya pasal 8 ayat 2 yaitu ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat :

- a. Manfaat, risiko dan biaya produk dan/atau layanan dan,
- b. Syarat dan ketentuan.

Dalam Pasal 30 Undang-Undang OJK dinyatakan, untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi, memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan lembaga jasa keuangan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan pada Bank Nagari, maksud dari perlindungan konsumen diatas adalah perlindungan menurut hukum dan undang-undang yang berlaku. Dan penulis juga ingin meneliti upaya mengatasi kendala-kendala yang timbul dalam memberikan perlindungan nasabah / konsumen berkaitan dengan perlindungan sektor jasa keuangan, sehingga hal ini mendorong penulis untuk mengadakan penelitian serta menyajikannya ke dalam skripsi yang berjudul **"PELAKSANAAN PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENABUNG BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 1/ POJK.07/ 2013 PADA BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG"**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan diatas untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan

otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang, maka untuk lebih terarahnya penulisan ini, penulis perlu memberi batasan sebagai berikut :

- A. Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang.
- B. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang dan bagaimana cara mengatasinya.

C. TUJUAN PENELITIAN

Bila dikaitkan dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang.
- 2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang, dan untuk mengetahui bagaimanakah cara mengatasinya.

D. MANFAAT PENELITIAN

Beranjak dari tujuan penelitian sebagaimana tersebut di atas, maka diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat atau kontribusi sebagai berikut :

- 1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum perbankan di bidang perlindungan konsumen berkenaan dengan pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana tabungan (konsumen) berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013
 - b. serta memberikan bahan referensi bagi kepentingan akademis dan juga sebagai tambahan bagi kepustakaan dalam bidang ilmu hukum.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi nasabah menambah wawasan dan pengetahuan dalam segi kehati-hatiannya dalam memilih produk yang ditawarkan oleh bank.
 - b. Bagi praktisi, memberikan informasi dan bahan masukan tentang pentingnya pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu sistem dari prosedur dan teknik penelitian. Sehingga akan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul tentang suatu objek penelitian.

1. Metode Pendekatan

Pennulis menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku dan menghubungkan dengan fakta yang ada dalam masyarakat sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

2. Sifat Penelitian

Penulisan proposal ini bersifat deskriptif, yaitu dengan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang.

3. Sumber Data

a) *Library Reseacrh*

Library Reseacrh atau penelitian kepustakaan, yakni penelitian yang dilakukan dengan mencari literatur yang ada seperti buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang terkait. Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Perpustakaan Pusat Universitas Andalas serta literatur koleksi pribadi penulis.

b) *Field Reseacrh*

Field Reseacrh atau penelitian lapangan merupakan sumber data yang diperoleh melalui penelitian yang dilakukan di lapangan. Berdasarkan topik yang penulis angkat, maka penelitian lapangan dilakukan pada Bank Nagari.

4. Jenis Data

Dengan memperhatikan masalah, maka jenis data yang diperlukan atau dibutuhkan adalah :

a) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh di lapangan dimana penulis langsung kelapangan dan akan mendapat keterangan dari pihak Bank Nagari dan beberapa orang pihak yang terkait langsung.

b) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan, dalam bentuk :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang dikumpulkan adalah bahan – bahan penelitian yang berasal dari peraturan – peraturan dan ketentuan yang berkenaan dengan masalah yang dirumuskan, berupa :

- a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang tentang Perbankan
- c. Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan
- d. Undang-Undang tentang Lembaga Penjamin Simpanan
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- f. Peraturan Bank Indonesia

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berasal dari literatur atau hasil penulisan berupa :

- a. Buku-buku yang berkenaan dengan penelitian
- b. Makalah-makalah yang berkaitan, jurnal, artikel dan lain-lain

5. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan individu atau obyek yang mempunyai karakteristik yang akan dihitung atau diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Nagari cabang utama Padang dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Nagari cabang utama Padang yang berjumlah 2 orang dan nasabah Bank Nagari cabang utama Padang berjumlah 50 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*,

artinya penarikan sampel diambil sendiri oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian dengan cara wawancara dengan karyawan Bank Nagari cabang utama Padang dan menyebarkan angket quisioner kepada para nasabah penabung Bank Nagari cabang utama Padang.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan berupa semi terstruktur artinya daftar pertanyaan telah disusun secara terstruktur, namun kalau ada isu yang berkembang dan berguna sekali untuk peneliti, terkait dengan masalah yang diteliti maka peneliti akan menanyakan langsung kepada responden yaitu dengan Bapak Yudi Satria W selaku karyawan bagian customer care pada Bank Nagari cabang utama Padang dan Ibu Novi selaku karyawan bagian customer care pada Bank Nagari cabang utama Padang.

b. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normatif maupun sosiologis) karena penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif. Untuk itu penulis mempelajari buku-buku dan dokumen-dokumen serta artikel yang berhubungan dengan pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana tabungan (konsumen) berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang. Dalam mengumpulkan data terlebih dahulu dikumpulkan materi tertulis yang berhubungan dengan materi skripsi. Kemudian dipilih buku (literatur) yang berhubungan langsung dengan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini. Buku (literatur) yang dipakai terdiri dari :

- a. Buku Pengantar Metode Penelitian Hukum karangan Amirudin dan Zainal Asikin.
 - b. Buku Penelitian Hukum Dalam Praktek karangan Bambang Waluyo.
 - c. Buku Hukum Perbankan karangan Djoni S.Gazali dan Rachmadi Usman.
 - d. Buku Perbankan Dalam Islam karangan Muhammad Muslehuddin.
 - e. Buku Hukum Perbankan Nasional Indonesia karangan Hermansyah.
 - f. Buku Perlindungan Hukum karangan Hermansyah.
 - g. Buku Pengantar Hukum Perbankan Indonesia karangan Neni Sri Imaniyati.
 - h. Buku Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan karangan Rachmadi Usman.
 - i. Buku Kelembagaan Perbankan karangan Thomas Suyatno.
 - j. Buku Hukum Perbankan karangan Sutan Remi Sjahdeni.
- c. Questioner

Dalam penulisan ini penulis melakukan penelitian mengenai hal-hal yang jadi penyebab timbulnya permasalahan, dengan melakukan tanya jawab berupa pengisian angket atau questioner kepada 50 para nasabah penabung pada Bank Nagari cabang Padang.

6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap untuk dianalisis. Data yang telah didapat, dilakukan *editing* yaitu meneliti kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, informasi dikumpulkan oleh para pencari data yang diharapkan akan dapat meningkatkan mutu kehandalan (reability) data yang hendak dianalisis. Setelah penulis mengumpulkan seluruh data dengan lengkap dari

lapangan. Penulis melakukan pengolahan dan menganalisis data tersebut. Tahap berikutnya adalah *coding* yaitu proses untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden menurut kriteria yang ditetapkan.

b. Analisis Data

Sebagai tindak lanjut proses pengolahan data, untuk dapat memecahkan dan menguraikan masalah yang akan diteliti berdasarkan bahan hukum yang diperoleh, maka diperlukan adanya teknik analisis bahan hukum. Setelah didapatkan data yang diperlukan, maka penulis melakukan analisis secara kualitatif yakni dalam penelitian kualitatif proses analisis dan interpretasi data memerlukan cara berfikir kreatif, kritis dan sangat hati-hati dengan menggambarkan data yang ada untuk menjawab pertanyaan berdasarkan teori-teori yang ada sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membatasi ruang lingkup pembahasan skripsi ini, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan sebagai dasar pemikiran pada uraian bab-bab selanjutnya.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Merupakan bab tentang tinjauan kepustakaan yang membahas tinjauan umum tentang pengertian bank, perbankan dan pelaksanaan perlindungan konsumen atau nasabah bank secara umum yang menyangkut pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini nantinya akan diuraikan lebih lanjut mengenai hasil yang diperoleh dari kegiatan penelitian berupa pelaksanaan perlindungan terhadap nasabah penabung berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1/ POJK.07/ 2013 pada Bank Nagari cabang utama Padang.

BAB IV PENUTUP

Bagian ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat digunakan dalam kehidupan masyarakat maupun pemerintah di masa yang akan datang serta berisikan saran atau masukan berkenaan dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II