

**PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN NASABAH DALAM ARSITEKTUR  
PERBANKAN INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Hukum*

Oleh :

**DHIA ARIANDA**

**04 140 109**

**PROGRAM KEKHUSUSAN : PERDATA EKONOMI**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2008**

**PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN NASABAH DALAM  
ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Dhia arianda, 04140109, Fakultas Hukum Unand, 73 Halaman, 2008)**

**ABSTRAK**

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Interaksi yang demikian intensif, bukan suatu hal yang tidak mungkin terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan terus menerus adalah tidak adanya atau kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika berhubungan langsung dengan bank. Untuk menyikapi permasalahan tersebut, Bank Indonesia berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dengan menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut; *Pertama*, apa saja yang menjadi program-program dari perlindungan nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?. *Kedua*, apa saja kendala-kendala yang ditemui dalam program-program perlindungan konsumen? Metode penelitian adalah bersifat *deskriptif*, dengan metode pendekatan yang digunakan adalah yang bersifat yuridis normatif, maksudnya pendekatan masalah yang memfokuskan penelitian terhadap norma atau kaedah yang berlaku baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan; *Pertama*, program-program dari perlindungan nasabah dalam API adalah penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi perbankan independent, penyusunan standar transparansi informasi produk, peningkatan edukasi untuk nasabah. *Kedua*, Kendala-kendala yang ditemui dalam Program Dari Perlindungan Nasabah Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia adalah bagi bank belum menunjuk *Person in Charge*, pendelegasian diberikan tanpa disertai kewenangan memutus, kurangnya pemahaman PIC atas ketentuan tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan, bagi nasabah kurang memahami permasalahan dan ketentuan terkait, dokumen yang kurang lengkap dan adanya hambatan dalam komunikasi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana akan membawa konsekuensi timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dari sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank bisa dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana interaksi terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu.

Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut dengan nasabah ) dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut seperti misalnya jasa transfer dana, inkaso, maupun *safe deposit*. Dalam perkembangannya, nasabah pun dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank (*bancassurance*) dan reksadana.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah diatas, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera

diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbul friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu :

1. informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank,
2. pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang,
3. ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana dan
4. tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Salah satu masalah yang sering dikeluhkan terus menerus adalah tidak adanya atau kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika berhubungan langsung dengan bank, baik nasabah debitur, nasabah deposan maupun nasabah non debitur-non deposan.<sup>1</sup>

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya

---

<sup>1</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kesatu, P.T Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hal 101.

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari Pemberdayaan Nasabah Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ( Bab III ) diatas, maka dapat disimpulkan :

#### **1. Program-program perlindungan nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia dan penerapannya yang dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999**

Pada tahun 2002 Bank Indonesia mulai menyusun sistem perbankan nasional yang salah satu aspeknya merupakan upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah, yang kemudian dituangkan dalam pilar ke VI API yang mencakup empat aspek diantaranya adalah :

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independent
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah

Keempat program diatas secara bersama-sama untuk dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah.

Penerapan dari program – program perlindungan nasabah juga merupakan realisasi dari penerbitan PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005, PBI No.7/7/PBI/ 2005

## Daftar Pustaka

### A. Buku

- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan , *Arsitektur Perbankan Indonesia* : Bank Indonesia, 2006.
- Drs.Djumhana,Muhamad , *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003.
- Fuadi,Munir , *Hukum Perbankan Modern*, Jakarta : PT. Citra Aditya Bakti, 1999.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta : Kencana,2008.
- Miru,Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007.
- Sidabalok,Janus , *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soekanto,Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia ( UI- PRESS ), 1984.
- Widjaja,Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Y.Sri Susilo, Sigit Triandaru dan A. Totok Budi Santoso, *Bank & Lembaga Keuangan Lain* : Yogyakarta : Salemba Empat, 1999.