



# TANGGUNG JAWAB BANK SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH KONTRAK PERBANKAN

**Gentur Cahyo Setiono, Irham Rahman, Erisa Delaria Ananfa**  
**Fakultas Hukum Universitas Kediri**

[gentur@unik-kediri.ac.id](mailto:gentur@unik-kediri.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Kediri

## ABSTRAK

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, perbankan memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Bank sebagai pelaku usaha terikat perikatan dengan masyarakat selaku penggubna jasa perbankan, dimana dalam perikatan tersebut melahirkan kewajiban di masing-masing pihak. Dalam penelitian ini menangkap isu hukum terkait bagaimana pertanggungjawaban pihak bank atas dana nasabah yang disimpan dalam rekening bank, dimana permasalahan tersebut akan dibahas secara normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai pelaku usaha maka bank memiliki tanggung jawab atas kehilangan dana nasabah yang disimpan pada rekening bank, dengan ketentuan ada proses pembuktian bahwa hilangnya dana tersebut adalah karena adanya unsur kelalaian pihak bank.

**Kata kunci :** *Tanggungjawab bank, dana nasabah, perlindungan hukum,*

## PENDAHULUAN

Dalam upaya mendorong pertumbuhan perekonomian negara, lembaga perbankan memiliki peran yang cukup besar.<sup>1</sup> Dalam ketentuan yang ditetapkan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dinyatakan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Secara yuridis menurut Undang-undang perbankan lembaga

---

<sup>1</sup> Fachrudin Husein, *Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank Cimb Niaga Madiun)*, Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018, hlm.1.



perbankan merupakan lembaga yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat.

Masyarakat pemilik dana memiliki kepentingan guna menyimpan dana yang dimilikinya, dalam hal ini dengan mempertimbangkan unsur keamanan sejumlah dana tersebut masyarakat banyak memilih lembaga perbankan untuk menyimpan uang yang dimilikinya. Ketika masyarakat tersebut menyimpan sejumlah dananya di bank maka secara langsung mereka akan terikat dengan perjanjian dengan pihak bank. Hubungan yang terjadi antara pihak bank dan pihak nasabah ini sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam pasal 5 Undang-Undang Perbankan bahwa “simpanan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dana tau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.” Secara generalis hal perjanjian ini termuat dalam aturan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Aturan yang termaktub dalam Buku III ini memberikan ruang kebebasan bagi para pihak untuk melakukan perjanjian dalam bentuk apapun delama hal ini tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan rasa susila, hal ini sesuai dengan sifat dari Buku III KUHPerdata yang bersifat terbuka.

Lembaga perbankan memiliki berbagai macam produk jasa yang ditawarkan baik dalam hal penghimpunan dana masyarakat (simpanan) dan penyaluran dana pada masyarakat(kredit,hutang) dalam menjalankan kegiatan usahanya. “Dalam bidang jasa simpanan banyak produk yang ditawarkan seperti giro, deposito, tabungan berjangka, tabungan investasi dan lain sebagainya dimana masing-masing lini produk tersebut memiliki karakter dan resiko yang berbeda-beda”. Selain menjanjikan keuntungan bisnis perbankan merupakan bisnis yang juga penuh dengan resiko (full risk business), hal ini karena aktifitas bisnis perbankan utamanya mengandalkan dana yang dititipkan masyarakat.

Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah pada praktek usaha perbankan dapat berupa hubungan kontraktual dan hubungan non kontraktual, hubungan kontraktual antara bank dan nasabah diwujudkan dalam bentuk tertulis, berupa perjanjian yang telah disepakatinya, dan hubungan non kontraktual terjalin antara bank dengan nasabah dalam bentuk tidak tertulis namun hubungan tersebut melekat pada perjanjian mereka. Hal yang mendasari hubungan non kontraktual antara bank dan nasabah tersebut yaitu adanya kepercayaan, kerahasiaan dan kehati-hatian.



Menjaga kerahasiaan data nasabah merupakan hal yang harus diperhatikan dan merupakan kewajiban lembaga perbankan, sebagai sebuah lembaga berdasar kepercayaan maka dalam menjalankan bisnisnya rahasia bank menjadi suatu hal yang sangat penting untuk diterapkan. Maka dari itu bank dan pihak yang ada didalamnya, dalam hal ini adalah pegawai bank dan pihak management bank memiliki kewajiban utama mengetahui dan update setiap regulasi yang mengatur rahasia bank.

Bank memiliki kewajiban menjaga kerahasiaan data dan dana nasabah baik bersifat eksplisit maupun implisit, secara umum kontrak yang dibuat pihak bank dan pihak nasabah tidak tercantum secara eksplisit. Kewajiban bank menjaga kerahasiaan data dan dana nasabah biasanya ada pada kontrak pembukaan rekening koran, tabungan serta deposito. Namun meskipun hal tersebut tidak diatur secara eksplisit dalam perjanjian tetapi berdasarkan asas itikad baik dalam melaksanakan perjanjian, maka dalam perjanjian dianggap telah mencantumkan secara diam-diam sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pinsip Kerahasiaan Bank.

Perlindungan atas data dan dana masyarakat yang melakukan transaksi perbankan, merupakan hal yang cukup penting untuk membangun rasa kepercayaan nasabah dalam melakukan setiap jenis transaksi perbankan. Meskipun dapat dikatakan menyimpan dana di bank merupakan cara yang relative aman namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa setiap transaksi perbankan juga memiliki resiko yang cukup tinggi.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasar atas uraian latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini permasalahan yang menarik untuk dikemukakan adalah bagaimana bentuk tanggungjawab bank atas keamanan dana nasabah?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah, yang berdasar atas sebuah metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum, dengan jalan menganalisisnya serta dilakukan pemeriksaan yang mendalam



terhadap fakta hukum tersebut, dan mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan”<sup>2</sup>.

Dalam pelaksanaan Penelitian hukum ini, digunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilaksanakan dengan menelusuri bahan pustaka, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Bahan-bahan hukum tersebut akan disusun sistematis, dikaji dan ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti. “Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (statue approach) yakni penelitian yang dilakukan pada system norma perundang-undangan tertentu ataupun hukum positif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi terhadap pengertian-pengertian pokok atau dasar dalam hukum, yakni masyarakat hukum, subyek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum, hubungan hukum dan obyek hukum”<sup>3</sup>.

Menurut Peter Mahmud Marzuki, “Penelitian hukum merupakan suatu penelitian guna menganalisa situasi faktual dan menerapkan doktrin-doktrin hukum yang telah terbentuk atau dengan merujuk kepada putusan-putusan hakim terdahulu dalam perkara serupa, doktrin-doktrin hukum tersebut bukan tidak mungkin saling berbenturan, oleh karena itulah dengan penelitian hukum ini dilakukan kegiatan menimbang doktrin mana yang mempunyai relevansi dengan masalah yang dihadapi, dan keahlian semacam ini hanya didapatkan dari Fakultas Hukum”<sup>4</sup>.

Guna menjawab setiap permasalahan yang diajukan diperlukan sebuah metode yang sistematis sehingga akan memberikan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Isu hukum terkait tanggungjawab bank atas transaksi perbankan akan dianalisis secara normative dalam hukum positif yang berlaku yang secara umum diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, hal. 42

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2007, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 15.

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, Edisi Revisi, hal. 57



## PEMBAHASAN

### 1. Tanggungjawab Bank Atas Keamanan Data Pribadi

Dalam usaha perbankan, aspek hukum yang terkandung dalam hubungan antara bank dan nasabah merupakan aspek hukum yang beradsa pada ranah hukum perdata, yakni aspek hubungan hukum diantara dua pihak, yaitu bank dan nasabah, dimana dari hubungan tersebut melahirkan hak dan kewajiban diantaranya. Hubungan hukum yang lahir antara bank sebagai penyedia produk dan nasabah adalah hubungan kontraktual, disini maka perikatan yang lahir adalah perikatan yang didasarkan atas perjanjian.<sup>5</sup>

Sebagai lembaga intermediasi keuanagan, perbankan memiliki posisi yang cukup penting dalam proses pembangunan nasional. Pertanggungjawaban bank atas keamanan dana nasabah merupakan point penting yang harus diperhatikan untuk menjaga stabilitas kelancaran bisnis perbankan. Kepercayaan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana pada sebuah bank akan dipengaruhi oleh bagaimana bank memberikan jaminan atas keamanan dana nasabah perbankan. Untuk itu regulasi terkait keamanan dana nasabah ini perlu diberikan tempat yang baik dalam sebuah system perbankan nasional.

Untuk itu, dalam upaya memberikan keamanan dalam proses perbankan diperlukan pengaturan, baik melalui perundang-undangan pada bidang perbankan maupun dalam perundang-undangan yang lain yang memiliki keterkaitan. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memiliki keterkaitan erat khususnya dalam hal perlindungan bagi nasabah perbankan yang dapat diartikan pula sebagai seorang konsumen. Perlindungan hukum bagi nasabah perbankan dari bank merupakan bentuk dari pertanggung jawaban bank terhadap nasabah, dalam hal ini pertanggung jawaban bank kepada nasabahnya merupakan bagian dalam Undang-undang yang mengatur dalam arsitektur proses perbankan.

Terkait dana masyarakat yang disimpan pada bank dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 memberikan perlindungan dengan membentuk lembaga penjamin simpanan sebagaimana yang diatur dalam pasal 37B ayat (1) dan (2), yakni:

- (1).Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank;
- (2).Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud pasal (1) dibentuk lembaga penjamin simpanan.

---

<sup>5</sup> Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, Hukum Perbankan, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 242



Sebagai sebuah badan hukum lembaga penjamin simpanan berfungsi menyelenggarakan kegiatan penjaminan pada simpanan nasah penyimpanan. Dalam undang-undang ini memberikan amanat untuk membentuk lembaga penjamin simpanan dan mewajibkan bagi seluruh bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut.

Dalam menjalankan proses usahanya, yaitu menghimpun dana masyarakat baik dalam bentuk dana simpanan seperti tabungan, *depositisio* dan lain sebagainya serta menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk dana pinjaman, kredit dan lain sebagainya guna meningkatkan perekonomian rakyat. Dana yang dihimpun oleh lembaga perbankan dalam bentuk simpanan ini, terjadi atas dasar kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga perbankan, dalam hal ini maksudnya adalah bahwa dana yang disimpan dalam bank tersebut akan terjamin keamanannya. Dalam membentuk kepercayaan nasabah harus didasari adanya mekanisme yang akan memberikan keyakinan masyarakat atas jaminan keamanan dana yang disimpan pada lembaga perbankan.

Dalam dunia perbankan asas atau prinsip kehati-hatian perlu mendapat perhatian khusus, maksud dari prinsip kehati-hatian adalah sebuah asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank didalam menjalankan fungsi dan kegiatan usaha wajib melaksanakan prinsip kehati-hatian sebagai upaya untuk melindungi dana masyarakat sebagai konsumen atau nasabah perbankan yang menyimpan dana pada bank. Lembaga perbankan dalam menjalankan setiap sector kegiatan usahanya diwajibkan untuk konsisten dalam mematuhi peraturan perundang-undangan secara professional dan berladaskan itikad baik.

Penerapan prinsip kehati-hatian dalam lalu-lintas kegiatan usaha perbankan merupakan satu upaya yang diterapkan lembaga perbankan untuk mengurangi resiko yang timbul dalam kegiatan usaha perbankan. Dalam pelaksanaan produk perbankan baik berupa penghimpunan dana masyarakat maupun penyaluran dana oleh bank kepada masyarakat terkandung resiko-resiko baik bagi pihak perbankan maupun pihak konsumen pengguna jasa perbankan. Proses penyaluran dana pada masyarakat seperti dalam bentuk kredit/pinjaman membawa resiko, bagi pihak bank selaku kreditur adalah atas kepastian kembalinya dana yang telah disalurkan pada masyarakat.

Berbagai resiko yang timbul dalam setiap proses pelaksanaan produk perbankan ini, merupakan sebuah refleksi bagi lembaga perbankan dalam upaya memberikan standar keamanan bagi para nasabah yang menggunakan jasa perbankan. Tanggungjawab lembaga



perbankan terhadap keamanan dana nasabah merupakan permasalahan penting yang memerlukan perhatian khusus, dimana dalam hal ini diperlukan peran pemerintah untuk memberikan bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang menggunakan produk jasa perbankan. Perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan-perundang-undangan merupakan bentuk tanggungjawab lembaga perbankan terhadap nasabah pengguna jasa perbankan. Kewajiban bank sebagai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah memiliki arti penting terkait keamanan dana nasabah yang disimpan pada bank, dimana dengan semakin pesatnya perkembangan media teknologi dan informasi juga berdampak pada dunia perbankan. Dalam perkembangannya hingga saat ini banyak produk perbankan yang menggunakan platform teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi dan informasi banyak memberikan perubahan positif dalam beragamnya fasilitas jasa perbankan, seperti fasilitas sms banking, internet banking, mobil banking, dan sebagainya. Namun dibalik itu juga memberikan beberapa dampak negative, karena dengan penggunaan platform teknologi modus kejahatan di dunia perbankan juga semakin meningkat. Hal-hal terkait keamanan data pribadi nasabah, pembobolan rekening atau dana nasabah dan lain sebagainya menjadi tantangan bagi pihak perbankan dalam menjamin system keamanan dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah.

Banyak fakta yang terjadi bahwa dana yang disimpan oleh nasabah pada bank hilang secara tiba-tiba, dimana nasabah tidak melakukan transaksi perbankan sama sekali. Peristiwa hilangnya dana dalam rekening nasabah perbankan ini dapat disebabkan baik karena kelalaian pihak bank dan juga dapat disebabkan oleh kesalahan nasabah. Dengan perkembangan teknologi dan informasi ini juga memicu meningkatnya pola kejahatan di bidang perbankan yang menggunakan sarana teknologi dan informasi. Peristiwa hilangnya dana dalam rekening nasabah perbankan salah satu modus yang kerap terjadi adalah dengan teknik pembobolan mesin ATM dengan modus skimming card untuk menggandakan kartu ATM. Modus skimming ini dilakukan dengan memasang alat skimming pada mesin ATM dengan tujuan untuk merekam dan mencuri data pada kartu atm serta mengetahui nomor PIN ATM.

Hilangnya dana dalam rekening nasabah yang disebabkan diantaranya dengan modus kejahatan skimming card, peretasan internet banking dan modus-modus kejahatan lainnya merupakan bentuk dari kurangnya perlindungan dari pihak bank dalam menjaga system keamanan jaringan dan sarana perbankan sehingga dapat diretas oleh pelaku tindak



kejahatan. Dalam hal ini nasabah sebagai konsumen wajib diberikan perlindungan hukum atas penggunaan produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Hal ini memiliki arti penting karena perlindungan hukum dari bank kepada nasabah pengguna jasa perbankan adalah untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai konsumen pengguna produk jasa perbankan. Turunya tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan, karena perbuatan orang-orang yang tidak bertanggungjawab ini akan sangat mempengaruhi perekonomian sebuah negara.

Terkait bentuk tanggungjawab atas kelalaian maupun kesalahan pihak bank tersebut dapat dikaitkan kepada struktur kepengurusan bank yang bersangkutan. Dalam hal ini yang dimaksud pengurus bank adalah setiap yang secara yuridis sesuai dengan anggaran dasar perusahaan memiliki tugas mewakili bank sebagai badan hukum. Perlindungan dan pemberdayaan terhadap konsumen merupakan pilar ke enam di dalam arsitektur perbankan Indonesia untuk mencapai target tersedianya standar pengaduan, lembaga mediasi independen, transparansi, dan edukasi mengenai produk perbankan bagi nasabah. Dengan menempatkan perlindungan konsumen kedalam arsitektur perbankan merupakan wujud dari komitmen Bank Indonesia dan lembaga perbankan dalam upaya memberikan posisi konsumen yang sejajar dengan pihak bank.

Mengenai keenam pilar arsitektur perbankan yang ditetapkan sebagai bentuk pertanggung jawaban bank adalah berupa :<sup>6</sup>

- (1).Menciptakan struktur perbankan domestic yang sehat sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional.
- (2).Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional
- (3).Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yg tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi resiko.
- (4).Menciptakan *good corporate governance* dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional
- (5).Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung terciptanya industri perbankan yg sehat

---

<sup>6</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), Hal. 130





(6). Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.

Antara nasabah penyimpanan dana dan pihak bank hubungan hukum yang terjadi didasarkan atas suatu perjanjian. Oleh sebab itu maka merupakan hal yang wajar apabila kepentingan atau hak dari nasabah memperoleh perlindungan hukum dari pihak bank sebagai lembaga yang menyediakan produk jasa perbankan. Dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan sudah ada political will dari pemerintah dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain norma yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal memberikan definisi tentang konsumen. Konsumen menurut undang-undang ini adalah “setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.”

Definisi terkait perlindungan konsumen diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa : “perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen”. Klausula yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan dapat digunakan sebagai tameng untuk menghindari tindakan kesewenang-wenangan yang merugikan para pihak<sup>7</sup>.

Selanjutnya berdasar ketentuan dalam pasal 19 ayat (3) dan pasal 45 ayat (1) serta pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan diluar pengadilan. Nasabah sebagai konsumen produk perbankan disini setiap konsumen yang merasa dirugikan diberikan ruang dalam Undang-undang untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang memiliki tugas menyelesaikan permasalahan antara konsumen. Pihak-pihak yang bersengketa menurut ketentuan dalam undang-undang ini dapat menentukan pilihan secara sukarela untuk menyelesaikan sengketanya baik melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan.

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 1



Hilangnya dana dalam rekening nasabah jika dilihat dari sudut pandang hukum, tanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah dapat dibebankan ada pihak yang dalam dirinya terdapat unsur kesalahan/kelalaian. Bilamana dapat dibuktikan bahwa hilangnya dana dalam rekening nasabah terjadi karena ada unsur kesalahan atau kelalaian pihak perbankan sebagai penyedia produk, maka bank memiliki kewajiban untuk mengganti dana nasabah, atau dengan kata lain nasabah selaku konsumen dapat menuntut bank untuk mengganti dana dalam rekening yang hilang akibat kejadian yang timbul diluar kesalahan atau kelalaian nasabah.

Bentuk tanggungjawab bank atas hilangnya nasabah tersebut sebagai akibat dari kurangnya system keamanan yang dimiliki oleh bank sehingga tidak mampu memberikan jaminan keamanan terhadap produk yang ditawarkan. Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan rasa aman, nyaman dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh produsen dalam hal ini bank sebagai penyedia jasa.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas pemanfaatan produk barang dan jasa. Produsen selaku pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan dalam rangka upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas terpenuhinya hak-hak yang harus didapatkan dalam memanfaatkan produk barang dan jasa. Perlindungan bagi konsumen ini didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen dan kepastian hukum.

Pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen secara spesifik telah memberikan standar atas hak-hak yang dimiliki konsumen dalam kedudukannya sebagai pengguna produk pada pola hubungannya dengan produsen sebagai penyedia produk. Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan hak konsumen adalah:

1. kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;



5. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang diberikan oleh undang-undang perlindungan konsumen tersebut wajib diberikan oleh pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terkait tanggung jawab lembaga perbankan, dalam ketentuan KUHPdata, pada pasal 1467 dinyatakan bahwa seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya.

Bank Indonesia dalam upaya melindungi nasabah dalam transaksi perbankan yang berbasis teknologi dan informasi menetapkan regulasi yang ditetapkan dalam peraturan



Bank Indonesia dan Surat Eddaran Bank Indonesia. Penetapan regulasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan keamanan dan penyediaan layanan e-banking. Kaidah dalam aturan tersebut ditujukan guna peningkatan keamanan, integritas data dan ketersediaan layanan electronic banking.

Dalam peraturan yang ditentukan oleh OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, pasal 29 menyatakan bahwa pelaku usaha jasa keuangan yaitu bank wajib untuk bertanggung jawab atas timbulnya kerugian pada nasabah selaku konsumen yang diakibatkan atas kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawaidan/atau pihak ketigayang bekerja bagi pelaku jasa keuangan.

Berdasar atas hal tersebut diatas, maka dalam hal ini pihak bank dapat diminta pertanggung jawaban bila terjadi kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pegawai bank, yang berakibat kerugian bagi konsumen/nasabah, maka dalam konteks ini bank bertanggung jawab atas kesalahan berupa hilangnya dana nasabah. Dalam hal ini tanggung jawab bank pada perspektif hukum perdata adalah berdasar atas kesalahan maupun kelalaian pegawainya, dapat dimaknai sebagai tanggung jawab pengurus atau tanggung jawab bank secara perusahaan, maka dari itu tanggung jawab ini sebagai tanggung jawab bank secara perusahaan sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata.

OJK memiliki peran penting guna memberi perlindungan hukum bagi konsumen khusus yang berhubungan dengan lembaga jasa keuangan. Dalam peristiwa hukum hilangnya dana dalam rekening sehingga menimbulkan adanya kerugian bagi nasabah bank, dalam hal ini Undang-Undang OJK telah mengatur terkait perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- (1). Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- (2). Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat;
- (3). Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Selain mengatur tentang upaya pencegahan terhadap pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang OJK, diatur juga beberapa instrument yang mengatur pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang meliputi:



- 1) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
- 2) Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
- 3) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen kewenangan yang dimiliki oleh OJK adalah :

- 1) “Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dimaksud;”
- 2) Mengajukan gugatan:
  - a. “Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik; dan/atau”
  - b. “Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

## **KESIMPULAN**

Atas peristiwa tindak pidana di bidang perbankan yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah, pihak bank bertanggungjawab atas hilangnya dana dalam rekening nasabah dengan memberikan ganti kerugian dengan terlebih dahulu memastikan bahwa memang benar hilangnya dana dalam rekening nasabah tersebut adalah akibat dari tindak pidana bukan atas dasar kelalaian dari nasabah pribadi. Karena jika dapat dibuktikan bahwa hilangnya dana tersebut karena murni kelalaian dari nasabah maka pihak bank tidak wajib untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah.



---

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Abdul Kadir Muhamad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Chainur Arrasjid, *Hukum Pidana Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013
- Jhohanes Ibrahim, Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis*, Refika Aditama, Bandung, 2014
- Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang Undang Hukum Perdata*, Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya, Alumni, Bandung, 1994.
- Muhamad Djumain, *Asas-Asas Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005
- N.H.T.Siahaan, *Pencucian Uang dan Kejahatan Perbankan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2005.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Edisi Revisi, Jakarta, 2013
- Setiawan. R, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1979.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2008.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudj, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 1997.