Dr. Etty Mulyati, SH., MH.
Prof. Dr. Efa Laela Fakhriah, SH., MH.

PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN

DALAM KERANGKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH

LoGoz Publishing

PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN

Dalam Kerangka Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah

Dr. Etty Mulyati, SH., MH.
Prof. Dr. Efa Laela Fakhriah, SH., MH.

Penyelesaian Sengketa Perbankan

Dalam Kerangka Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah

LoGoz
Publishing

PENYELESAIAN
SENGKETA PERBANKAN
Dalam Kerangka Perlindungan
Hukum Terhadap Nasabah

Dr. Etty Mulyati, SH., MH.
Prof. Dr. Efa Laela Fakhriah, SH., MH.
Copyright © 2017
All right reserved

Cetakan Pertama,
Februari 2017

Diterbitkan oleh:
Logoz Publishing
Soreang Indah V-20
Bandung 40911
Telp/Fax 022-85874472
CP 081322 70 2828
logozpublishing@gmail.com

Editor
Aep Gunarsa

Grafis Sampul
Hendra Setiawan

© 2017.
Hak Cipta dilindungi
oleh undang-undang.

Dilarang memperbanyak
sebagian atau seluruh isi buku
ini dalam bentuk apa pun
tanpa izinpenulis dan penerbit.

Katalog Dalam Terbitan

PENYELESAIAN
SENGKETA PERBANKAN
Dalam Kerangka Perlindungan
Hukum Terhadap Nasabah

Dr. Etty Mulyati, SH., MH.
Prof. Dr. Efa Laela Fakhriah, SH., MH.

–Ed.1. –Cet.1.
– Bandung: Logoz Publishing, 2017
1 jil., x + 212 hlm.; ilus.; 15 x 21 cm

ISBN 978-602-9272-51-2

Kata Pengantar

Dengan mengucap puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan ridha-Nya yang telah memberikan jalan untuk menyelesaikan penyusunan buku ini dengan judul: *Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Kerangka Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah*

Penulisan buku ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa belum terdapat kesetaraan kedudukan antara bank dan nasabah sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum yang timbul dari transaksi keuangan yang ditawarkan bank. Nasabah sebagai pihak pengguna jasa berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan bank sebagai penyedia jasa. Semakin meningkatnya aktivitas transaksi antara nasabah dengan bank, sering kali terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Sengketa terjadi dikarenakan pada tahap penyelesaian melalui pengaduan nasabah, tidak tercapai kesepakatan. Sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada nasabah bank, mengingat bank sebagai

lembaga kepercayaan, maka perlu adanya wadah penyelesaian sengketa di internal lembaga keuangan bank yang layak, mudah diakses, responsif, objektif, dan murah yang dapat dimanfaatkan bank dan nasabah.

Buku ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan serta arahan dari semua pihak. Untuk itu ungkapan rasa terimakasih yang mendalam serta penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada Prof. Efa Laela Fakriah,S.H.,M.H. sebagai Ketua Peneliti, dalam Program *Academic Leadership Grant* (ALG) 1-1-6, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis menyelesaikan buku ini. Terima kasih juga kepada para nara sumber serta semua pihak yang telah membantu memberikan bahan dan data dalam penyusunan buku ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT segalanya dikembalikan, karena keterbatasan penulis, disadari bahwa buku ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan sumbangan pemikiran, saran, tanggapan, maupun kritik yang membangun atas kelemahan yang mungkin terdapat dalam buku ini. Semoga penulisan buku ini dapat memenuhi tujuannya dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Bandung, Desember 2016

Penulis

Daftar Isi

KATA PENGANTAR v

BAB I
PENDAHULUAN 1

BAB II
FUNGSI BANK DALAM PEREKONOMIAN INDONESIA 11
A. Fungsi Perbankan Sebagai Lembaga Intermediasi 11
B. Bank Sebagai Lembaga Kepercayaan 16

BAB III
PRODUK PERBANKAN DAN HUBUNGAN HUKUM NASABAH DENGAN BANK 21
A. Produk Perbankan dalam Penghimpunan dan Penyaluran Dana 21
B. Produk Perbankan Terkait Jasa Sistem Pembayaran 25

C. Hubungan Hukum Nasabah dengan Bank dalam Produk Perbankan 34

BAB IV
URGENSI PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH 39
A. Program Kegiatan Arsitektur Perbankan Indonesia (API) Terkait Perlindungan Terhadap Nasabah 39
B. Pembentukan OJK Terkait dengan Tujuan Melindungi Kepentingan Konsumen 43

BAB V
PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN 49
A. PBI Nomor 10/10/PBI/ 2008 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 7/7/PBI/ 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah 49
B. PBI Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan 56
C. PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran 67
D. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan 77

E. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian (LAPS) Sengketa di Sektor Jasa Keuangan 86

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN

A. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/ 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/ 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

B. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

C. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

D. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Bab Satu
Pendahuluan

Fungsi utama bank adalah sebagai lembaga intermediasi, yaitu penghimpun dan penyalur dana masyarakat, lembaga perbankan mempunyai fungsi yang sangat strategis dalam perekonomian Indonesia. Intermediasi didasarkan pada kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, Bank sebagai lembaga intermediasi merupakan perantara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana. Untuk memaksimalkan fungsinya bank memerlukan kepercayaan dari nasabah dan masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industri perbankan.

Peranan perbankan dalam perekonomian memegang peranan yang sangat penting, sehingga dapat dikatakan bank

PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN

DALAM KERANGKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH

Pada umumnya masih belum terdapat kesetaraan kedudukan antara bank dan nasabah sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum yang timbul dari transaksi keuangan yang ditawarkan bank. Nasabah sebagai pihak pengguna jasa bank pada posisi yang lemah dibandingkan dengan bank sebagai penyedia jasa. Disamping itu informasi dan pemahaman nasabah yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank. Perkembangan teknologi komunikasi dan informatika dapat menciptakan berbagai inovasi layanan perbankan yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronis dan membantu dalam memperoleh akses finansial dengan lebih mudah. Semakin meningkatnya aktivitas transaksi antara nasabah dengan bank, sering kali bank tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabah. Hal tersebut dapat menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan timbulnya pengaduan nasabah.

Ketidakpuasan dan keluhan dari Nasabah yang dirugikan dapat diajukan kepada bank, dan bank wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan tersebut, namun pada tahap penyelesaian melalui pengaduan nasabah, sering tidak tercapai kesepakatan antara nasabah dengan bank. Penyelesaian pengaduan nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah, ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga dapat menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat merugikan hak-hak nasabah.

Sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada nasabah bank, mengingat bank sebagai lembaga kepercayaan, maka perlu adanya wadah penyelesaian sengketa di internal lembaga keuangan bank yang layak, mudah diakses, responsif, objektif, dan murah yang dapat dimanfaatkan bank dan nasabah. Untuk itu baik Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan beberapa peraturan terkait penyelesaian sengketa perbankan sebagai upaya perlindungan terhadap nasabah.

Buku ini menguraikan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi dan sebagai lembaga kepercayaan, Produk perbankan dalam penghimpunan dan penyaluran dana, Hubungan hukum antara nasabah dan bank, Pandangan perlindungan konsumen nasabah perbankan serta Pengaturan penyelesaian sengketa perbankan dengan segala aspek hukumnya. Sehingga penting untuk dibaca sebagai bahan referensi bagi calangan akademisi, mahasiswa dan praktisi hukum serta praktisi perbankan dalam menjadi kekosongan materi aspek hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan khususnya penyelesaian sengketa perbankan.

ETTY MULYATI lahir di Tasikmalaya, 21 Februari 1961, Pendidikan S1 Sarjana Hukum Universitas Padjadjaran. S2 Magister Ilmu Hukum BKU Hukum Bisnis Universitas Padjadjarandan memperoleh gelar Doktor Ilmu Hukum dari Universitas Padjadjaran. Penulis merupakan staf pengajar pada Program S1 dan S2 dan Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Pacjadjaran. Buku yang pernah di tulis Kredit Perbankan (Aspek Hukum dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dalam Pembangunan Perekonomian Indonesia).

EFA LAELA FAKRIAH lahir di Bandung pada 6 Juli 1961. Pendidikan S1 pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, S2 pada Program Magiter Hukum Fakultas Pascasarjana Universitas Gajah Mada, dan gelar Doktor diperoleh pada tahun 2009 dari Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran. Pada Desember 2014 memperoleh jabatan Guru Besar Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran. Buku yang ditulis antara lain. Bukti Elektronik dalam Sistem Pembuktian Perdata, Perbandingan HIR dan RBg sebagai Hukum Acara Perdata Positif di Indonesia.

LoGoz Publishing

ISBN 978-602-9272-51-2