

Perlindungan Hukum Terhadap Debitur (Nasabah) Dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Indra Utama Tj, SH., MH
Dosen Prodi Ilmu Hukum Fakultas Sosial Sains UNPAB
Indratjofficial@gmail.com

Abstrak

Perjanjian kredit bank adalah perjanjian pendahuluan dari penyerahan uang. Perjanjian kredit perbankan pada umumnya menggunakan bentuk perjanjian baku, dalam praktiknya bentuk perjanjiannya sudah disediakan oleh pihak bank sebagai kreditor sedangkan debitur hanya mempelajari dan memahaminya dengan baik. Dimana dalam perjanjian tersebut pihak debitur hanya dalam posisi menerima atau menolak tanpa ada kemungkinan untuk melakukan negoisasi atau tawar-menawar, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak. Dalam perjanjian seperti ini, pihak kedua (debitur) sama sekali tidak dapat mengajukan usul ataupun masukan dan keberatan terhadap format perjanjian dan klausula-klausula yang ada di dalamnya.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengkaji dan menjelaskan upaya perlindungan hukum terhadap debitur Kredit Tanpa Agunan terkait dengan Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk penyelesaian sengketa secara hukum dalam melindungi debitur (nasabah) selaku konsumen dan Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum doktrinal/normatif atau penelitian hukum kepustakaan.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Kredit Tanpa Agunan*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam suatu masyarakat terlihat pada perkembangan yang ada pada masyarakat tersebut, baik di bidang ekonomi, sosial, budaya dan politik. Seiring dengan meningkatnya kegiatan Pembangunan Nasional, peranan pihak swasta dalam kegiatan pembangunan semakin ditingkatkan juga. Hampir seluruh kegiatan pembangunan tersebut terkait dengan kegiatan di bidang pembiayaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam suatu perusahaan, pembiayaan dan peralatan modal sering dilakukan melalui sistem perbankan dan lembaga keuangan non-bank, misalnya dengan tersedianya jasa kredit (pinjaman) dari bank. Permasalahan mengenai penggunaan jasa ini muncul, misalkan, pada perusahaan yang baru didirikan, yang belum mempunyai asset untuk dijadikan jaminan (collateral) bagi pinjaman yang akan diperoleh dari bank.¹

Untuk mengatasi masalah ini, dapat digunakan fasilitas kredit tanpa agunan (KTA) sebagai alternatif perkreditan, karena dalam kredit tanpa agunan (KTA) pengusaha tidak perlu menyediakan jaminan.² Fasilitas kredit tanpa agunan (KTA) ini disediakan. Standard Chartered Bank³ Fasilitas lain serupa dengan kredit tanpa agunan (KTA) di antaranya, Dana Multi Guna (ABN Amro Bank), *Ready Cash* (Citifinancial, Citibank), KUK Plus/Kredit Umum Konsumsi (Bank BNI '46), Sumber Kredit (GE), *Fix 'n Fast* (Bank Danamon), dan Kredit Multi Guna (Bank Mandiri), Kredit Wira Usaha⁴ (Bank Artha Graha). SCB telah berada di Indonesia lebih dari 140 tahun, dan kini memberikan layanan dalam bidang corporate banking, trade finance,

¹ Pemberian kredit bank pada umumnya diperuntukkan bagi kredit korporasi/perusahaan dan kredit konsumsi. Biasanya bank meminta suatu jaminan dan/atau agunan, misalnya berupa Hak Tanggungan atas Tanah, Jaminan Fidusia, dan lain-lain. Agunan merupakan salah satu unsur pemberian kredit, apabila berdasarkan unsur-unsur lain telah dapat diperoleh keyakinan atas kemampuan nasabah debitur mengembalikan utangnya (dalam hal ini merupakan jaminan). agunan dapat hanya berupa barang, proyek, atau hak tagih yang dibiayai dengan kredit yang bersangkutan. Lihat penjelasan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, UU Nomor 10. LN Nomor 182 Tahun 1998, TLN Nomor 3790. (Agunan yang di maksudkan dalam karya tulis ini adalah jaminan tambahan). Lihat, Pertumbuhan Kredit Tetap Kencang, Kompas (12 September 2005): 19.

² Pengamat Perbankan Ryan Kiryanto menjeiaskan, kredit tanpa agunan mempunyai potensi yang sangat besar karena banyak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang tak bisa mendapatkan kredit hanya karena tidak memiliki agunan. Lihat, Bank Asing Berlombo Beri Kredit Tanpa Agunan, diakses pada tanggal 06 April 2020.

³ Standard Chartered Bank (SCB) yang berkantor pusat di London, Inggris. merupakan bank internasional yang memfokuskan bisnisnya di negara-negara Asia. Afrika Timur Tengah, dan Amerika Latin. Nur Hairin, "Aplikasi proses Manajemen Sales Officer Dalam Penjualan KTA. Kasus PT. Arya Surya perdana." (Laporan magang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Indonesia. Jakarta, 2001), hal. 36-37

⁴ Bank asing Berlombo Beri Kredit Tanpa Agunan. Loc. Cit.

dan consumer banking. Rangkaian produknya dimulai dari pengelolaan dana, fasilitas pembiayaan perdagangan dan valuta asing, hingga layanan pribadi seperti kartu kredit dan fasilitas kredit tanpa agunan (KTA).

Bertambahnya jumlah kebutuhan manusia menyebabkan banyak bank saling berlomba untuk menarik masyarakat guna menjadi nasabah mereka. Bank memberikan bermacam alternatif dalam meningkatkan taraf hidup rakyat.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Uundang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Banyak cara dilakukan oleh bank untuk meningkatkan jumlah nasabah agar dapat bertambah tahun demi tahunnya. Cara-cara yang biasa dilakukan oleh bank seperti, memberikan hadiah kepada setiap orang yang mau menjadi nasabah dari bank tersebut, baik itu berupa undian hadiah langsung, serta iming-iming mengenai diskon didalam transaksi menggunakan kartu kredit maupun kartu debit, tak jarang mereka lakukan bukan hanya melalui iklan ataupun langsung ke bank terkait, akan tetapi sekarang ini banyak di jumpai di pusat-pusat perbelanjaan pertokoan dimana mereka langsung menawarkan kepada para pengunjung di tempat tersebut.

Hukum Perdata pada buku ketiga mengenai perjanjian pada umumnya. Munculnya fasilitas kredit tanpa agunan (KTA) ini merupakan suatu alternatif yang menarik bagi pengusaha karena pada saat ini memang sulit didapat dana rupiah untuk jangka waktu menengah dan panjang. Sementara itu, melalui kredit tanpa agunan (KTA) mereka (pengusaha) dan juga perseorangan dapat memperoleh dana untuk membiayai pembelian barang-barang modal atau juga untuk kegiatan konsumsi dengan jangka pengembalian antara 1 tahun hingga 3 tahun (atau hingga 5 tahun) dengan persyaratan yang ringan.⁵

Diharapkan dengan adanya fasilitas kredit tanpa agunan (KTA) ini, selain

⁵ Persyaratan pengajuan kredil tanpa agunan (KTA) tersebut yakni: status pekerjaan sebagai karyawan, wiraswasta atau professional; usia antara 21 hingga 60 lahun; bekerja di Jakarta, Depok, Bogar, Tangerang, Bekasi, Bandung, Surabaya. Medan, semarang, Yogya, Solo, Bali, Makasar, dan Palembang; telah bekerja minimal selama 1 tahun atau memiliki usaha sendiri selama 2 tahun; serta berpenghasilan (gaji bersih) Rp. 2.000.000,00 untuk karyawan. dan Rp. 2.500.000,00 untuk wiraswasta. Pinjaman dengan jangka waktu pengembalian 4 sampai 5 tahun hanya diperuntukkan bagi karyawan dengan penghasilan bersih minimal Rp. 5.000.000.00 tiap bulan.

untuk menambah pilihan pembiayaan usaha (sebagai alternatif selain fasilitas kredit bank pada umumnya dan fasilitas pembiayaan leasing) juga ditujukan untuk mendorong industri perkreditan di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaan kredit ini ternyata terdapat pelanggaran atas asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (I) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pelanggaran tersebut terkait dengan pelanggaran pembatasan dalam asas kebebasan berkontrak. Dalam praktik terdapat adanya bentuk kontrak perjanjian baku dari formulir aplikasi kredit tanpa agunan (KTA) yang memuat klausula baku, dan tidak adanya keterbukaan dalam pembuatan perjanjian (penandatanganan perjanjian). Dalam formulir aplikasi kredit tanpa agunan (KTA) dicantumkan klausula baku yang bentuknya kecil dan tidak dapat dibaca secara jelas dan cenderung menimbulkan rasa malas untuk membacanya. Salah satu klausula dalam formulir aplikasi kredit tanpa agunan (KTA) 1111 berbunyi:

Dengan menandatangani formulir ini berarti saya/kami terikat oleh Syarat-syarat dan Ketentuan-ketentuan umum untuk Kredit Tanpa Agunan telampir sehingga syarat-syarat dan Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan perjanjian yang mengikat dan tak terpisahkan antara saya/kami, debitur dengan Bank.

Adanya syarat-syarat dan ketentuan tambahan ini tidak dijelaskan kepada debitur nasabah pada saat perjanjian dibuat (pada saat penandatanganan dilakukan). Dalam penulisan ini dibahas mengenai kemungkinan permasalahan yang mungkin timbul dalam praktik pelaksanaan kredit tanpa agunan (KTA), upaya perlindungan bagi bank (dalam hal ini SCB) dari wanprestasi (mengingat kredit ini adalah tanpa jaminan) dan kemungkinan terjadi kredit macet, dan upaya perlindungan bagi nasabah/debitur terkait dengan perlindungan konsumen, serta disertai beberapa saran terkait permasalahan tersebut.

Adapun pokok permasalahan yang akan dibahas dalam artikel ini antara lain:

1. Upaya apakah yang dilakukan dalam rangka perlindungan hukum terhadap Kreditur (bank) dan Debitur (nasabah) perjanjian kredit tanpa agunan (KTA)
2. Bagaimana pengaturan kredit tanpa agunan (KTA) di Indonesia?

2. METODE PENELITIAN

a. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji dan kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan normati/juridis. Pendekatan ini merupakan metode pendekatan yang mengkonsepkan hukum sebagai norma, kaidah, asas, atau dogma-dogma (yang seharusnya).

c. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Bahan Hukum Primer itu sendiri berupa peraturan perundang-undangan, yaitu Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- b) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang berasal dari bahan pustaka yang berhubungan dengan objek penelitian antara lain berupa buku-buku, dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- c) Bahan Hukum Tersier terdiri dari bahan internet, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, dan sebagainya.

d. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan (dokumentasi) data sekunder berupa peraturan perundangan, artikel maupun dokumen lain yang dibutuhkan untuk kemudian dikategorikan menurut pengelompokan yang tepat. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik studi pustaka atau *collecting by library* untuk mengumpulkan dan menyusun data yang diperlukan.

e. Analisis Bahan Hukum

Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan. Analisis adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data

dalam pola, kategori dan uraian dasar sehingga akan dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data, mengkualifikasikan kemudian menghubungkan dengan teori yang berhubungan dengan masalah dan menarik kesimpulan untuk menentukan hasil. Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan.

3. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perjanjian

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 disebutkan "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".⁶ Menurut R. Subekti, perjanjian diartikan sebagai suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁷ Dari peristiwa ini, timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan.⁸

Dalam Black's Law Dictionary dirumuskan pengertian agreement sebagai *a mutual understanding between two or more persons about their relative rights and duties regarding past or future performance, a manifestation of mutual assent by two or more persons.*⁹

Sementara itu, kontrak yang berasal dari bahasa Inggris contract, diartikan sebagai:

An agreement between two or more parties creating obligations that are enforceable or otherwise recognizable at law. The writing that sets forth such an agreement. Loosely, an unenforceable agreement between two or more parties to do Or not to do a thing or set of things, a compact. ,¹⁰

Dengan demikian, kontrak adalah suatu perjanjian (tertulis) antara dua orang

⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet. 28, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), hal. 338.

⁷ Subekti, "Hukum Perjanjian", eel. 16, (Jakarta: Intermasa. 1996), hal. I.

⁸ Dasar atau sumber hukum Jahirnya perikatan selain perjanjian adalah Undang-Undang. Lihat R. Soerjatin, "Beberapa Soal Pokok Hukum Perdata dan Hukum Dagang", (Jakarta; Pradnya Paramita, 1983), hal. 30. Lihat pula Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Gp. Cit., Pasal 1233, hal. 323.

⁹ Bryan A. Garner, (cd)., Black's Law Dictionary, Second Pocket Edition. (Sl. Paul Minn: West Publishing Co, 2001), hal. 28.

¹⁰ *ibid.*, hal. 139.

atau lebih orang atau pihak yang menciptakan hak dan kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan suatu hal tertentu.¹¹ Istilah kontrak atau perjanjian dalam sistem hukum nasional memiliki pengertian yang sarna, seperti halnya di Belanda tidak dibedakan antara pengertian contract atau overeenkomst.

B. Asas-asas Hukum Perjanjian

Di dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas sebagai berikut.

- 1) Asas Kebebasan Berkontrak
- 2) Asas Konsensualisme
- 3) Asas Kepercayaan
- 4) Asas Kekuatan mengikat
- 5) Asas Persamaan Hukum
- 6) Asas Keseimbangan
- 7) Asas Kepastian Hukum
- 8) Asas Moral
- 9) Asas Kepatutan
- 10) Asas Kebiasaan

C. Syarat Sah Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian secara umum diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan:

Untuk sahlly suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- suatu hal tertentu;
- suatu sebab yang halal.¹²

4. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KREDITUR (BANK) DAN OEBITUR (NASABAH) OALAM PERJANJIAN KREDIT TANPA AGUNAN (KTA)

A. Perjanjian Kredit Tanpa Agunan

¹¹ Ibrahim, Op. Cit., hal. 26. Sebagaimana dikutip dari J. Satrio, "Hukum Perjanjian", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 31-31 .

¹² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 339.

Menurut Pasal 1 angka II Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

“Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

Dari isi pasal di atas, penulis menggaris bawahi adanya hal-hal pokok yang harus dipenuhi dalam perjanjian kredit yaitu persetujuan atau kesepakatan, kewajiban pihak peminjam, adanya waktu tertentu, dan pemberian bunga.

Demikian pula khususnya dalam hal perjanjian Kredit Tanpa Agunan (KTA), kelima hal tersebut di ataslah yang menentukan apakah permohonan KTA dapat disetujui atau tidak. Perjanjian kredit adalah suatu perjanjian perbuatan dimana dua pihak saling berjanji, dengan mana bank berkewajiban menyediakan sejumlah dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu kepada pihak lainnya, dan berhak untuk menagihnya kembali setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bunga. Kewajiban bank merupakan hak dari pihak peminjam, begitupun sebaliknya kewajiban bagi pihak peminjam merupakan hak bagi bank.

B. Perjanjian Dengan Klausula Baku Kredit Tanpa Agunan

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

1) Ketentuan Pencatuman Klausula Baku:

Pencantuman klausula baku ini diatur didalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasal 18.

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

- c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
 - f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;
 - c. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum;
 - d. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

C. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah selaku Debitur

Perlindungan hukum bagi nasabah debitur dalam bertransaksi dengan bank belum mendapatkan tempat yang memadai. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, tidak mengatur secara langsung perlindungan bagi nasabah. Dalam bab V diatur tentang pembinaan dan pengawasan bagi bank. Ketentuan tersebut adalah:

- 1) Pasal 29 ayat (1): Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia
- 2) Pasal 29 ayat (2): Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.
- 3) Pasal 29 ayat (3): Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang memercayakan nasabah yang memercayakan dananya kepada bank.
- 4) Pasal 29 ayat (4): Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

D. Bentuk Penyelesaian Sengketa secara Hukum dalam Melindungi Debitur Selaku Konsumen

- 1) Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan (Non Litigasi)

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedang yang lain tidak merasa demikian. Oleh karena itu batasan sengketa konsumen menurut Az. Nasution (2007:229), adalah suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (public atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.

Pengaduan yang dilakukan oleh konsumen pengguna jasa perbankan yang diajukan secara tertulis, diajukan dengan cara membuat dan menyampaikan surat secara resmi dan menjelaskan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan. Surat tersebut dapat diantarkan secara langsung maupun dikirim melalui faksimili atau melalui pos ke bank yang bersangkutan, melalui email atau website bank, melalui sara elektronik lainnya, mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada setiap kantor bank.

Pengaduan secara tertulis wajib melampirkan fotocopy identitas diri pengadu,

fotocopy rekening, fotocopy bukti transaksi keuangan dan fotocopy dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan. Pengaduan tertulis ini wajib diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu. Dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan, maka logika hukum akan menunjuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dari sekian banyak cara penyelesaian diluar pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu: arbitrase, mediasi, dan konsiliasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis merupakan masalah tersendiri, karena pelaku usaha (bankir) tentunya harus berpikir sekian kali untuk berperkara di pengadilan, hal ini menyangkut terhadap good wil dari suatu bank tersebut. Jika penyelesaian dilakukan melalui pengadilan maka good wil dari suatu bank tersebut akan menurun sehingga akan berakibat hilangnya kepercayaan dari nasabah terhadap bank tersebut.

Oleh karena itu kebanyakan dalam penyelesaian sengketa konsumen (nasabah), bank itu sendiri lebih cenderung untuk memilih jalur non litigasi atau diluar pengadilan salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen tersebut, dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolah, atau gugatan dikabulkan. Dalam hal ini harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi dan/atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi. Sengketa yang diselesaikan dengan cara-cara tersebut diatas, wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja, terhitung sejak permohonan di terima di sekretariat BPSK.

2. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Peradilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan langsung melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini dapat pula dilakukan apabila penyelesaian sengketa

yang dilakukan melalui BPSK dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa. Keberatan atas keputusan BPSK dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dalam tenggang waktu 14 hari sejak putusan BPSK disampaikan.

Selanjutnya pengadilan negeri wajib memutuskan dalam jangka waktu 21 hari. Terhadap putusan pengadilan negeri dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam tenggang waktu 14 hari sejak putusan pengadilan negeri diterima. Selanjutnya Mahkamah Agung wajib memutus perkara dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi diajukan. Hukum acara yang digunakan oleh pengadilan mengacu pada ketentuan proses peradilan umum yang berlaku dan harus memperhatikan ketentuan Pasal 45 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

5. KESIMPULAN

Upaya perlindungan konsumen terhadap jasa perbankan/ nasabah/ debitur hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari beberapa pihak. Untuk itu konsumen pengguna jasa perbankan/ nasabah/ debitur sebaiknya lebih meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan hak-haknya, sedangkan bagi lembaga atau pihak yang terkait segera membentuk lembaga mediasi untuk menangani konflik yang terjadi antara bank dengan konsumen/ nasabah/ debitur sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan dapat berjalan dengan optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Upaya perlindungan hukum terhadap debitur (nasabah) dalam perjanjian KTA ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 18 tentang Pencantuman Klausula Baku. (2) Bentuk penyelesaian sengketa secara hukum dalam melindungi debitur (nasabah) selaku konsumen dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui diluar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan (litigasi).

Hal ini berarti bahwa perlindungan hukum terhadap debitur (nasabah) kredit apapun selaku konsumen dapat terwujud dengan pasti, sebaiknya pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen dalam bidang perbankan.

Pihak bank dan pihak konsumen pengguna jasa perbankan sebaiknya lebih bersinergi dalam hubungan hukum dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya agar dapat terwujud suatu kepastian hukum.

Hasil penelitian ini sekaligus menginstruksikan: (1). Agar dilakukan penyuluhan kepada masyarakat, khususnya kepada para nasabah/konsumen dan para pelaku usaha mengenai peraturan perundangundangan yang terkait dengan perlindungan konsumen. (2). Upaya perlindungan konsumen terhadap jasa perbankan (nasabah/debitur) hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari beberapa pihak.

Untuk itu konsumen pengguna jasa perbankan sebaiknya lebih meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan hak-haknya, sedangkan bagi lembaga atau pihak yang terkait segera membentuk lembaga mediasi untuk menangani konflik yang terjadi antara bank dengan konsumen/nasabah/debitur sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan dapat berjalan dengan optimal

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Kadir Muhammad. 1992. Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdurrachman. 1991. Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan Inggris Indonesia. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ahmadi, Miru dan Sutarman Yodo. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ahyuni Yunus. 2017. Perjanjian Perbankan (Keperkasaan Kreditur dan Ketidakberdayaan Debitur. Makassar: Pustaka Refleksi.
- Arus Akbar Silondae dan Andi Fariana Fathoeudin. 2010. Aspek Hukum Dalam Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Az Lukman Santoso. 2011. Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank. Pustaka Yustisia.
- Amirin, Tatang M. 1990. Menyusun Rencana Artikel. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1983. K. U. H. Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan. Bandung: Alumni.
- Bahsan M. 2003. Hukum dan Ketentraman Perbankan di Indonesia. Jakarta: Graffiti.
- Bryan A. Garner, 2001, (cd)., Black's Law Dictionary, Second Pocket Edition. St. Paul Minn: West Publishing Co.
- Djumhana, Muhammad. 2000. Hukum Perbankan di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Dunil Z. 2004. Kamus Istilah Perbankan Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal Santiago. 2012. Pengantar Hukum Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- H. Budi Untung. 2005. Kredit Perbankan di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hermansyah. 2005. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: Prenada Media.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Ibrahim, Johannes. 2003. Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank. Bandung: CV Utomo.
- Idroes Ferry N. 2011. Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Bansel II Terkait aplikasi regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- J.Satrio. 1992. Hukum Perjanjian. Cet. I; Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Johannes

- Ibrahim. 2003. Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank. Bandung: CV Utomo.
- Janus Sibalodok. 2014. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003. Perbankan Pada Umumnya. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasmir. 2016. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: PT. RajaGrafindo. Lukman Santoso AZ. 2007. Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank. Bandung: Pustaka Yustisia.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R Tjitrosudibio,1996, cet. 28, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Marhias Abdul Miru. 2004. Hukum Perbankan di Indonesia. Bandung: Alumni.
- Muhammad Djumhana. 2003. Hukum Perbankan di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.