



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 4644-4658

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Menderita Kerugian Atas Kelalaian Pihak Bank yang Mengakibatkan Hilangnya Dana Simpanan Nasabah

Krisdian Rizki Havana Ndraha^{1✉}, Besty Habeahan²

Universitas HKBP Nomensen Medan

Email: krisdianrizkihavana.ndraha@student.uhn.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mendalami tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang menderita kerugian atas kelalaian pihak bank yang mengakibatkan hilangnya dana simpanan nasabah. Bank sebagai lembaga perbankan memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah penyimpanan dana. Perlindungan hukum merupakan hak yang diterima oleh nasabah penyimpanan dana dari lembaga perbankan untuk menjamin dan melindungi hak-hak nasabah, memberikan kepastian hukum dan sebagai jaminan perlindungan untuk meminimalkan kerugian terhadap nasabah penyimpanan dana. penelitian hukum yurdis normatif, penelitian hukum yurdis normatif merupakan metode penelitian yang berfokus kepada pemahaman dan pendalaman terhadap suatu norma-norma hukum, peraturan perundang-undangan serta isu-isu hukum yang berkaitan dengan penulisan jurnal magang ini. Metode penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data kepustakaan, dimana buku-buku, peraturan perundang-undangan, dan juga literature-literatur yang mendukung untuk memaksimalkan sumber penulisan laporan magang ini. Berdasarkan hasil penulisan ini, Bank dalam menjalankan kewenangannya dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan nasabah, kerap melakukan suatu kelalaian yang mengakibatkan kerugian kepada nasabah. Kerugian inilah yang mengakibatkan timbulnya suatu sengketa antara nasabah penyimpanan dana dan bank. Dalam proses penyelesaiannya dapat ditempuh dengan dua cara, yakni upaya penyelesaian sengketa secara non-litigasi (di luar pengadilan) dan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Kelalaian, Simpanan Nasabah*

Abstract

This writing aims to explore how the legal protection of customers who suffer losses due to the negligence of the bank which results in the loss of customer deposit funds. Banks as banking institutions have an obligation to provide legal protection to depositors. Legal protection is a right received by deposit customers from banking institutions to guarantee and protect customer rights, provide legal certainty and as a guarantee of protection to minimize losses to deposit customers. Normative legal research, normative legal research is a research method that focuses on understanding and deepening of legal norms, laws and regulations and legal issues related to the writing of this internship journal. This research method also uses library data collection methods, where books, laws and regulations, and also supporting literature to maximize the source of writing this internship report. Based on the results of this writing, the Bank in carrying out its authority in collecting funds from the public in the form of customer deposits, often commits a negligence that results in losses to customers. This loss results in a dispute between the depositing customer and the bank. In the settlement process, two ways can be taken, namely non-litigation dispute resolution efforts (outside the court) and dispute resolution efforts through the court.

Keywords: *Legal Protection, Negligence, Customer Deposits*

PENDAHULUAN

Pada era saat ini Bank adalah inti dari proses berjalannya sistem keuangan suatu negara. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berwenang untuk mengumpulkan sejumlah dana dari individu ataupun kelompok individu. Secara umum bank merupakan lembaga yang sangat penting di dalam masyarakat, dimana bank dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat yang aman untuk menyimpan sejumlah dana dari masyarakat. Tentunya hal ini juga tidak sembarangan dilakukan oleh masyarakat. Sebagai lembaga keuangan bank haruslah mampu menarik kepercayaan masyarakat agar mau untuk melakukan penyimpanan dana di bank tersebut. Ketika dana tersebut disimpan ke dalam bank maka bank memiliki kewenangan untuk mengelola dana tersebut secara hati-hati untuk menunjang perkembangan bank tersebut.

Pengertian Bank secara Umum telah diatur melalui aturan Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, dimana didalam aturan tersebut menyebutkan pengertian bank sebagai badan usaha yang memiliki wewenang untuk mengumpulkan sejumlah dana dari masyarakat yang kemudian dana tersebut akan kembali di berikan kepada masyarakat, namun dalam bentuk pinjaman. Tentunya hal ini bertujuan agar bank memperoleh keuntungan atas bunga yang akan dibayarkan oleh nasabah dan

nasabah juga akan mendapat keuntungan dengan adanya tambahan modal dari pinjaman yang diberikan oleh pihak perbankan.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah sektor perbankan secara signifikan, memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih transparan, efisien, dan nyaman melalui fasilitas perbankan elektronik (e-banking). Layanan ini memudahkan nasabah untuk mengakses informasi transaksi secara cepat dan aman, serta melakukan transaksi keuangan tanpa perlu pergi ke ATM atau kantor cabang. Kemajuan ini mendukung sistem keuangan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah, meningkatkan kenyamanan dan mengurangi ketergantungan pada transaksi tatap muka.

Dalam pandangan hukum, bank memiliki kewajiban untuk menjaga dan melindungi keamanan simpanan dana nasabah. Jika bank terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya, dan hal itu mengakibatkan kerugian material bagi nasabah, maka bank harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Namun, jika kerugian disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak nasabah, maka bank tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban. Dalam hal ini, tanggung jawab bank terbatas pada kesalahan yang terjadi dalam proses pengelolaan dan perlindungan dana nasabah, sementara kelalaian nasabah sendiri tidak dapat dibebankan kepada bank.

Dalam Pasal 1 Ayat 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, nasabah adalah seseorang atau badan yang memanfaatkan layanan yang diberikan oleh bank. Namun dalam jenisnya juga Nasabah juga dapat dibagi menjadi dua bagian yakni,

- Nasabah penyimpanan yakni individu yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk tabungan, berdasarkan kesepakatan yang dibuat antara bank dan nasabah tersebut.
- Nasabah debitur merujuk pada individu atau entitas yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dari bank, yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku di lembaga keuangan tersebut, yang pada dasarnya didasarkan pada kesepakatan antara bank dan juga nasabah (Somad, 2017).

Nasabah dan Bank terikat dalam suatu kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua pihak, di mana perjanjian tersebut didasarkan pada prinsip saling percaya, menjaga kerahasiaan, dan bertindak dengan hati-hati. Dalam menjalankan kewajibannya Lembaga Perbankan juga harus memperhatikan Kerahasiaan data nasabah. Kewajiban tersebut tercantum di dalam Perjanjian pembukaan rekening giro, tabungan, dan deposito, yang diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Prinsip Kerahasiaan Bank.

Pasal 40 ayat 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, menyebutkan bahwa "bank wajib merahasiakan informasi tentang penyimpanan dan simpanannya untuk nasabahnya. Pasal 41 ayat (1), pasal 41 A ayat (1), dan pasal 42 ayat (1) juga menyebutkan bahwa kerahasiaan bank dapat dibuka dengan berbagai alasan dan kepentingan. Kepentingan yang dimaksud dalam pasal ini adalah kepentingan yang berkaitan dengan kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank, dan kepentingan peradilan dalam perkara pidana. dalam hal ini pihak bank memiliki tanggungjawab untuk memberikan izin kepada jaksa, kepolisian, dan hakim untuk mendapatkan keterangan sebagai alat bukti dalam mengungkap perkara pidana tersebut.

Pada prinsipnya, Penerapan prinsip kehati-hatian dalam sektor perbankan nasional bertujuan agar bank dapat mengelola operasionalnya dengan benar dan sesuai aturan yang berlaku, serta mematuhi norma hukum yang ada di industri perbankan. Dengan demikian, bank tersebut dapat tetap beroperasi dalam kondisi yang sehat dan *solvent*. Bank diharuskan untuk menjaga dan/atau memperbaiki kesehatan keuangannya dengan mengimplementasikan prinsip kewaspadaan serta pengelolaan risiko dalam operasionalnya (Astarina, 2015).

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, perlindungan hukum terhadap nasabah telah di atur secara jelas melalui prinsip kehati-hatian bank. Namun, dalam praktinya bank sering kali melakukan kelalaian ataupun kesalahan yang berdampak kepada kerugian kepada nasabah penyimpanan dana. oleh karena itu, Berdasarkan Uraian tersebut Maka Penulis tertarik untuk mendalami tentang Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Melakukan Penyimpanan dana di Bank dan Bagaimana Penyelesaian Ganti Rugi terhadap nasabah atas kelalaian pihak bank tersebut.

METODE PENELITIAN

Penulisan laporan magang ini adalah untuk mengembangkan suatu ilmu pengetahuan dan menggali setiap fakta dan data untuk memperoleh suatu kebenaran atas penelitian ini. Dalam laporan magang ini, digunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Metode pendekatan hukum yuridis normatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman dan analisis terhadap norma-norma hukum, peraturan perundang-undangan, serta masalah hukum yang relevan dengan topik penulisan jurnal magang ini. Metode penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data kepustakaan, dimana buku-

buku, peraturan perundang-undangan, dan juga literature-literatur yang mendukung untuk memaksimalkan sumber penulisan laporan magang ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Melakukan Penyimpanan dana di Bank

Sektor perbankan merupakan sektor yang sangat strategis di tengah-tengah masyarakat, sebagai lembaga yang bergerak dalam sector keuangan, Bank banyak sekali menyediakan produk-produk yang mencakup penghimpunan dana serta pemberian pinjaman. Simpanan merupakan hak dari seorang nasabah yang dapat di tarik kembali oleh nasabah setiap saat setiap saat sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan dari nasabah. Hubungan antara nasabah dan bank dibangun atas dasar prinsip kehati-hatian dan saling percaya. Namun, dalam praktiknya, sering kali terjadi permasalahan atau sengketa antara kedua belah pihak, Yang bisa menyebabkan kerugian pada salah satu pihak. Oleh karena itu, diperlukan adanya perlindungan hukum yang jelas untuk memastikan kedua pihak, baik nasabah maupun bank, dapat menjalankan hak dan kewajiban mereka dengan baik.

Undang-undang Merupakan sebuah dasar untuk melindungi setiap hak yang ada didalam diri nasabah. Sama halnya dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang juga mencakup perlindungan bagi nasabah bank, hal ini dapat ditemukan pada pasal 18 yang mengatur mengenai penggunaan klausula baku. Klausula Baku merupakan suatu klausula ataupun perjanjian tertulis yang diciptakan oleh satu pihak tanpa partisipasi dari pihak lain (nasabah) dalam menentukan isi pasal yang dimuat dalam klausula tersebut. Dalam klausula ini juga mengakibatkan ketidakseimbangan antara nasabah dan bank.

Dalam ketentuannya Klausula Baku juga telah di jelaskan secara jelas di dalam Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Klausula Baku, dimana didalam klausula baku dapat di bagi kedalam 3 (tiga) Klausula yakni:

- Klausula standar yang isinya ditetapkan oleh pihak yang memiliki posisi lebih dominan dalam perjanjian tersebut.
- Klausula standar yang ditetapkan oleh pemerintah untuk tindakan hukum tertentu;
- Klausula standar yang disusun oleh seorang notaris atau pengacara.

Perlindungan Hukum merupakan suatu hak yang harus diterima oleh seorang nasabah. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, tidak mengatur secara jelas mengenai perlindungan hukum bagi seorang nasabah. Namun didalam Bab V Pasal 29 Ayat (1), (2), (3)

dan (4) tentang ketentuan pembinaan dan pengawasan bank, menyebutkan bahwa bank Indonesia sebagai bank sentral dapat melakukan pembinaan dan pengawasan kepada Bank.

Bank Indonesia adalah lembaga yang memiliki kewenangan sebagai pembina dan pengawas sektor perbankan di Indonesia. Peranannya sangat penting dalam memberikan perlindungan serta jaminan kepada nasabah, agar mereka merasa aman dalam mempercayakan pengelolaan dana mereka kepada bank. Bank Indonesia juga secara aktif melakukan pembinaan kepada bank-bank umum yang ada di Indonesia agar mampu melakukan pengelolaan dana dengan baik dan meminimalisir kerugian yang di akibatkan oleh Kesalahan atau kelalaian yang berasal dari pihak bank itu sendiri. Terkait dengan perlindungan nasabah, Marulak Pardede menjelaskan bahwa dalam sistem perbankan di Indonesia, terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk melindungi nasabah yang menyimpan dana, yaitu:

Perlindungan Secara Implisit (*Implicit Deposit Protection*)

Perlindungan ini merupakan bentuk perlindungan yang pemantauan dan bimbingan perbankan yang berhasil, serta bisa menghindari terjadinya kemunduran bank. hal ini dapat dicapai dengan cara:

- a. Peraturan Perundang-Undangan dalam sektor perbankan;
- b. Pemeliharaan dapat tercipta melalui pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia;
- c. Tindakan yang dilakukan untuk memastikan keberlanjutan operasional bank sebagai sebuah institusi secara spesifik, serta untuk melindungi sistem perbankan secara keseluruhan;
- d. Menjaga kestabilan Keadaan ekonomi bank;
- e. Melaksanakan kegiatan usaha dengan prinsip kewaspadaan;
- f. Memberikan pinjaman yang dapat merugikan bank serta prioritas konsumen; dan
- g. Memberikan keterangan terkait potensi risiko kepada nasabah.

Perlindungan Secara Eksplisit (*Explicit Deposit Protection*)

Perlindungan ini merujuk kepada proses perlindungan yang diberikan melalui adanya pembentukan suatu lembaga yang berwenang untuk memberikan jaminan kepada konsumen perbankan tentang simpanan dana yang ada di bank. Dengan adanya lembaga ini akan mejadi solusi untuk membantu bank dalam mengganti dana masyarakat jika suatu saat bank mengalami kegagalan (Hermasnyah, 2005).

Secara hukum, nasabah penyimpan dana berada dalam posisi yang relatif lemah sebagai konsumen, sehingga penting bagi mereka untuk mendapatkan perlindungan hukum melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Lembaga Penjamin Simpanan, dan lain-lain. Dalam upaya untuk mempertahankan kepercayaan nasabah kepada suatu bank, Perlindungan Hukum merupakan hal yang sangat wajib di berikan dan dan diterima oleh seorang nasabah. Perlindungan hukum berfungsi sebagai landasan hukum bagi nasabah untuk mempertahankan dan melindungi hak-haknya, sekaligus mengurangi risiko kehilangan dana yang mungkin akan dialami oleh konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen perbankan yang dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu Perlindungan Hukum Tidak Langsung dan Perlindungan Hukum Langsung

a) Perlindungan Hukum secara Tidak Langsung

Perlindungan Hukum ini merujuk pada upaya untuk melindungi nasabah penyimpan dana dari risiko atau potensi kerugian yang dapat timbul akibat kebijakan yang diambil oleh bank dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Perlindungan hukum secara tidak langsung ini bertujuan untuk memberikan suatu upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dan merupakan suatu langkah awal untuk tindakan pencegahan terjadinya suatu kerugian kepada nasabah. Berbagai cara dapat digunakan untuk melaksanakan perlindungan hukum, antara lain:

1. Prinsip Kehati-Hatian (*Prudential Principle*)

Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dijelaskan bahwa dalam menjalankan aktivitas usahanya, perbankan di Indonesia harus berpedoman pada demokrasi ekonomi dengan tetap mengedepankan prinsip kewaspadaan. Prinsip kewaspadaan ini merupakan prinsip yang sangat krusial dan wajib dijalankan oleh bank dalam menjalankan aktivitas perbankan. Selain terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, prinsip kewaspadaan ini juga semakin ditekankan melalui ketentuan yang ada pada Pasal 29 Ayat (2), (3), dan (4). Berdasarkan ketentuan dalam Pasal tersebut, hal ini semakin menegaskan bahwa bank harus mengikuti peraturan yang berlaku dan tidak dapat lagi memberikan alasan untuk tidak menerapkan prinsip kewaspadaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya di sektor perbankan.

2. Batas Maksimum Pemberian Kredit (BPMPK)

Penetapan ini bertujuan untuk mempertahankan keseimbangan perbankan, dimana dalam sistem ini akan memperhatikan dan mengawasi agar tidak terjadinya penumpukan pemberian kredit kepada satu kelompok peminjaman saja melainkan harus terjadi pemerataan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen perbankan yang memiliki dana di bank tersebut.

3. Kewajiban Mengumumkan Neraca dan Perhitungan Laba Rugi

Kewajiban ini secara tegas telah di atur didalam Pasal 35 Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yakni "Bank wajib mengumumkan Neraca dan Perhitungan Laba Rugi dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia" Ketentuan ini bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, khususnya nasabah penyimpanan dana untuk mengetahui dan memahami tentang kesehatan serta kondisi suatu bank.

4. Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank

Dalam melakukan kegiatan Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank tidak dapat dilakukan secara sembarang atau secara bebas, sebab hal ini telah di atur dan juga dibatasi oleh Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Namun Hal ini juga telah di atur didalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor. 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi dan Akuisisi. Melalui Peraturan secara langsung menegaskan bahwa kegiatan Merger, Konsolidasi dan Akuisisi haruslah senantiasa mempertimbangkan kepentingan dari seluruh pihak, baik kepentingan dari pihak bank, kreditur, pemegang saham minoritas dan karyawan bank, juga kepentingan masyarakat, dan juga persaingan yang sehat dalam kegiatan usaha perbankan.

b) Perlindungan Hukum Secara Langsung

Perlindungan Hukum Secara Langsung merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah penyimpanan dana secara langsung yang diakibatkan oleh kemungkinan akan terjadinya kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Dalam bentuk nya Perlindungan Hukum Secara Langsung dapat dibagi kedalam dua bagian, yakni;

1. Hak Preferen Nasabah Penyimpanan Dana

Hak Preferen merupakan suatu hak yang diterima oleh seorang nasabah dari pihak bank untuk didahulukan dari nasabah-nasabah lainnya yang berada dalam satu bank yang sama. Menurut sistem perbankan di Indonesia, nasabah penyimpanan ialah

kreditur yang dapat memperoleh suatu hak preferen, yang berarti nasabah tersebut mempunyai posisi yang istimewa untuk mendapat hak yang terdahulu dalam menerima pembayaran dari pihak bank yang mengalami suatu kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajibannya kepada nasabah-nasabahnya yang melakukan penyimpanan dana di bank tersebut.

Berkaitan dengan itu, hak preferen ini diperoleh oleh nasabah penyimpanan dana terhadap suatu bank yang mengalami suatu kegagalan atau kesulitan, maka berdasarkan pada Keputusan Presiden Nomor. 26 Tahun 1998, maka dana nasabah yang di simpan kedalam bank tersebut dijamin oleh pemerintah melalui lembaga penjamin simpanan atau secara umum disebut sebagai Unit Pelaksana Penjamin Pemerintah sebagai salah satu unit di Departemen Keuangan Republik Indonesia.

2. Lembaga Asuransi Deposito

Lembaga ini bertujuan untuk menjaga kestabilan sistem keuangan negara dengan memberikan perlindungan asuransi kepada untuk melindungi para nasabah bank serta meminimalkan dampak negatif terhadap perekonomian negara yang disebabkan oleh kegagalan operasional bank dalam menjalankan usahanya. Kegiatan ini diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 34 Tahun 1973 mengenai jaminan simpanan di bank.

Dalam ketentuan Pasal 37B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga menegaskan bahwa "setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan". Dari ketentuan itu semakin menegaskan bahwa bank memiliki suatu kewajiban untuk menjaga dana nasabah penyimpanan melalui lembaga Penjamin Simpanan, dengan tujuan apabila bank mengalami kegagalan untuk mengelola dana nasabah, maka lembaga Penjamin Simpananlah yang akan membantu mengembalikan dana tersebut kepada nasabah.

Lembaga Otoritas Jasa Keuangan juga telah melakukan beberapa tindakan pencegahan terhadap akibat dari kerugian yang akan diderita oleh nasabah, hal ini menjadi langkah awal untuk melakukan pencegahan agar tindakan-tindakan yang dapat merugikan nasabah dapat dicegah dengan baik.

Penyelesaian Ganti Rugi Terhadap Nasabah Atas Kelalaian Pihak Bank

Lembaga Perbankan adalah suatu lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai lembaga yang berwenang untuk menggambil dana dari masyarakat melalui bentuk simpanan, bank juga memiliki tugas untuk menjaga dana tersebut agar

dapat di kelola dengan baik oleh bank dan juga memberikan rasa kenyamanan dan keamanan kepada nasabah yang melakukan penyimpanan dana ke bank tersebut. Salah satu aktivitas dari perbankan tentunya adalah mengumpulkan dana dari masyarakat atau dikenal dengan istilah *funding* (Thian, 2021).

Akan tetapi, dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut bank juga tidak luput dengan suatu kesalahan ataupun kelalaian yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap nasabah penyimpanan dana. Kerugian inilah yang mengakibatkan seorang nasabah penyimpanan dana menuntut Ganti Kerugian atas kelalaian yang diakibatkan oleh pihak bank tersebut.

Ganti rugi merupakan suatu pemenuhan hak yang harus diserahkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan oleh pihak lain yang merugikan pihak tersebut. Ganti Kerugian dikenal didalam hukum perdata dengan istilah "*onrechtmatige daad*" atau dapat disebut juga sebagai suatu Perbuatan yang bertentangan hukum, yang kemudian di tegaskan secara jelas di dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan "Tiap Perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut". Dalam upaya pemenuhan hak tersebutlah yang mengakibatkan terjadinya sengketa antara bank dan konsumen.

Seorang konsumen memiliki suatu hak untuk menuntut haknya kepada pihak bank yang telah merugikan dirinya, dan pihak bank memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab atas kerugian tersebut. Sebagaimana dalam pasal 29 peraturan OJK No 1 Tahun 2013 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas suatu kerugian yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai, pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan. Namun ada kalanya dalam upaya pemenuhan hak sering sekali timbul permasalahan hukum antara bank dan nasabah penyimpanan dana. Permasalahan tersebut lah yang membutuhkan suatu upaya penyelesaian sengketa Ganti Rugi antara bank dan nasabah penyimpanan dana.

Berdasarkan ketentuan peraturan diatas, maka lembaga yang memiliki kewenangan dalam pemeriksaan, mengadili dan memutus sengketa ganti rugi perbankan yakni dengan dua menggunakan metode yakni, dengan menggunakan lembaga penyelesaian sengketa melalui pengadilan yakni pengadilan negeri dan pengadilan agama untuk menyelesaikan perkara, sedangkan lembaga diluar pengadilan dapat melalui lembaga Unit Pengaduan Internal Bank.

Penyelesaian Ganti Rugi Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK)

a. Upaya Hukum Non-Litigasi

Dalam upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK). Lembaga ini merupakan lembaga yang berperan untuk membantu menyelesaikan permasalahan hukum tanpa melalui proses pengadilan. Lembaga ini memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan produk keuangan yang disediakan oleh pelaku usaha jasa keuangan yang terdaftar dan berizin di OJK. Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 terkait Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPS SJK diwajibkan untuk memenuhi prinsip keterjangkauan, kemandirian, kesetaraan, efisiensi, dan efektivitas. Selain itu, aturan ini juga menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) untuk menjalankan kesepakatan serta keputusan yang ditetapkan oleh LAPS SJK.

Pasal 31 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang juga hasil turunan dari Pasal 28 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan) No. 1/POJK.7/2013 tentang perlindungan konsumen jasa keuangan dan POJK Nomor 1/PJOK.07/2014 tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (LAPS). Dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan LAPS SJK ini juga dapat ditempuh dengan beberapa cara penyelesaian sengketa yakni, Mediasi, Ajudikasi, dan arbitrase.

1) Mediasi

Sengketa perbankan umumnya melibatkan nasabah penyimpan dana dan lembaga perbankan, dengan bank sebagai pihak yang wajib memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Perlindungan ini tidak hanya berlaku saat nasabah menyimpan dananya, tetapi juga saat terjadinya sengketa. Bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil, memastikan tidak ada pihak yang dirugikan. Salah satu cara yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa adalah mediasi, yang melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan.

Sebelum melibatkan mediasi, nasabah yang merasa dirugikan harus terlebih dahulu mengajukan pengaduan kepada bank. Pengaduan ini dikelola oleh unit pengaduan internal bank, yang bertugas menyelesaikan permasalahan jika kesalahan atau kelalaian berasal dari pihak bank. Proses pengaduan ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI Tahun

2006, yang memberikan nasabah waktu 40 hari sejak pengaduan diterima oleh bank untuk mendapatkan penyelesaian.

Jika setelah 40 hari nasabah tidak puas dengan keputusan bank, nasabah berhak untuk melanjutkan ke tahap mediasi. Pasal 1 Ayat 5 Peraturan Bank Indonesia menjelaskan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang bertugas membantu nasabah dan bank mencapai kesepakatan secara damai, tanpa melalui pengadilan. Namun, mediasi hanya dapat dilakukan jika kedua belah pihak setuju untuk melibatkan pihak ketiga tersebut.

Bank Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung proses mediasi ini, dengan menyediakan pedoman dan mengawasi pelaksanaannya agar berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil mediasi yang dicapai antara bank dan nasabah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, baik nasabah maupun bank memiliki hak yang sama dalam penyelesaian sengketa, dan mediasi menjadi alternatif yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan masalah hukum yang timbul dalam dunia perbankan.

2) Adjudikasi

Adjudikasi merupakan proses permasalahan hukum yang berlangsung di luar mekanisme arbitrase dan peradilan umum, di mana seorang adjudikator berfungsi untuk memberikan keputusan yang disepakati oleh pemohon. Proses ini terjadi setelah upaya mediasi dalam lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia gagal mencapai kesepakatan perdamaian. Dalam penyelesaian sengketa ini, seorang adjudikator yang ditunjuk akan berperan untuk memeriksa perkara dan memberikan putusan adjudikasi mengenai sengketa yang diajukan ke LAPSPI. Layanan ini hanya tersedia bagi nasabah yang mengajukan klaim ganti rugi dengan jumlah maksimum sebesar Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Dalam mengajukan suatu upaya penyelesaian sengketa melalui proses adjudikasi LAPSPI, maka para pihak haruslah memenuhi syarat sebagai berikut (Rahmawati, 2016).

- 1) Perselisihan yang berhubungan dengan sektor perbankan atau hal-hal yang terkait dengan industri perbankan;
- 2) Perselisihan mengenai hak yang sepenuhnya dikuasai oleh pihak yang terlibat, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.;
- 3) Perselisihan yang menurut peraturan perundang-undangan memungkinkan adanya penyelesaian melalui perdamaian;

- 4) Perselisihan yang telah melalui proses mediasi dengan layanan pro bono, namun tidak mencapai kesepakatan damai antara pihak-pihak yang terlibat;
- 5) Perselisihan yang melibatkan pemohon dan termohon yang terikat oleh suatu perjanjian adjudikasi.

3) Arbitrase

Penyelesaian sengketa

Dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dijelaskan sebagai sebuah lembaga yang dipilih oleh para pihak yang terlibat sengketa untuk membantu menyelesaikan permasalahan mereka dengan memberikan keputusan yang mengakhiri sengketa tersebut. Keputusan yang dihasilkan oleh seorang arbiter memiliki kekuatan hukum yang bersifat final dan mengikat bagi semua pihak, yang mengharuskan semua pihak untuk mengikuti keputusan tersebut. Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase LAPSPI disediakan untuk menyelesaikan sengketa terkait tuntutan ganti rugi.

Dalam proses pemeriksaan tersebut akan

Proses pemeriksaan akan memakan jangka waktu paling lama 180 hari, yang dimulai pada saat adanya penunjukan langsung kepada arbiter tunggal atau majelis arbiter untuk menyelesaikan sengketa. Dalam kurun waktu 180 hari tersebut para arbiter ataupun majelis arbiter akan melakukan proses pemeriksaan terhadap perkara tersebut. Setelah pemeriksaan perkara, arbiter akan menyusun putusan yang akan dikeluarkan selambat-lambatnya 30 hari setelah proses pemeriksaan perkara selesai. Putusan yang telah dikeluarkan arbiter akan diserahkan kepada para pihak yang kemudian para pihak tersebut akan diberikan jangka waktu paling lama 14 hari sejak putusan tersebut diputuskan. Jika para pihak merasa ada kesalahan dalam putusan tersebut maka para pihak berhak mengajukan koreksi. Namun, jika para pihak setuju dengan putusan tersebut maka putusan tersebut akan bersifat final serta wajib di patuhi oleh para pihak.

b. Upaya Hukum Litigasi

Upaya Hukum melalui proses pengadilan adalah langkah penyelesaian yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa di jalur persidangan, dimana putusan hakim lah yang akan memutuskan perkara tersebut. Dalam sengketa nasabah penyimpanan dana dan bank, upaya litigasi atau upaya hukum melalui jalur persidangan dapat ditempuh oleh pihak yang berkonflik apabila para pihak tidak menemukan suatu solusi perdamaian di dalam upaya hukum non-litigasi. Upaya hukum litigasi ini dapat ditempuh oleh nasabah penyimpanan

dana dengan mengambil langkah hukum berupa pengajuan permohonan gugatan perdata ke pengadilan negeri setempat dengan dugaan perbuatan melawan hukum (PMH) yang dilakukan oleh bank tersebut.

Perbuatan melawan hukum pada dasarnya telah di atur didalam Pasal 1365 KUH Perdata, dimana pengertian Secara umum Perbuatan melawan hukum dikenal sebagai suatu tindakan yang terjadi bukan hanya disebabkan oleh suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang, dimana didalam perbuatan tersebut dianggap melawan hukum dikarenakan bertentangan dengan hak-hak seseorang ataupun orang lain, kesusilaan, kepentingan umum, dan bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, atau disebut juga sebagai kewajiban untuk melakukan ketelitian atau kehati-hatian dalam suatu tanggungjawab pekerjaan.

SIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen perbankan dapat dilakukan dengan dua metode yakni dengan metode perlindungan secara tidak langsung dan metode Perlindungan secara langsung. Perlindungan secara tidak langsung merupakan bentuk pengawasan dan pelatihan dari Bank Indonesia, dengan mengedepankan penerapan prinsip kehati-hatian bank, serta penerapan peraturan yang menjaga kesehatan suatu bank bank. Selanjutnya perlindungan secara langsung merupakan bentuk perlindungan yang memberikan suatu hak hak khusus kepada nasabah penyimpanan dana, seperti hak preferensi dalam pembayaran dan jaminan simpanan melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

Penyelesaian Ganti Rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank dapat dilakukan melalui dua cara yakni dengan cara litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (penyelesaian penyelesaian di luar pengadilan). Jalur non-litigasi mencakup penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK), yang menyediakan mekanisme seperti mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Namun, Jika dalam upaya non-litigas tidak mencapai suatu kesepakatan maka upaya hukum litigasi melalui pengadilan negeri dapat ditempuh oleh bagi nasabah penyimpanan dana untuk menyelesaikan sengketa melauai pengadilan negeri. dalam hal ini, nasabah dapat mengajukan gugatan perdata yang didasarkan pada dugaan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

Astarina Ivalaina, Angga Haspila, 2017, Manajemen Perbankan.CV BUDI UTAMA,

Yogyakarta.

Hanas, C.A., & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. (2022). "Pengaturan Tenggang Waktu Pemberian Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen." *Kertha Negara (Jurnal Ilmu Hukum)* Vol. 10 No 2, hlm 204-214.

Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional*, Kencana, Jakarta.

Ivalaina Astarina, Angga Haspila, *Manajemen Perbankan*. 2015 CV BUDI UTAMA, Yogyakarta.

Nadiya Fitri Fauziah, Devi Siti Hamzah Marpaung. (2021). *Mediasi Sebagai Alternatif Sengketa Dalam Pinjaman Peer To Peer Lending di Indonesia*. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*. Vol. 4 No. 2, 2021, hlm. 4.

Nurul Ihsan Hasan MA, *Pengantar Perbankan*, 2014, Jakarta, Referensi (Gaung Persada Grup).

Shomad Abd, Usantii P. Trisadini, 2017, *Hukum Perbankan*. Depok Kencana.

MA, Hasan Ihsan Nurul, *Pengantar Perbankan*, Jakarta. Referensi (Gaung Persada Grup).

Segara Tirta, 2019, *Pebankan. Otoritas Jasa Keuangan dan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta.

Thian Alexander 2021, *Dasar-Dasar- Perbankan*, ANDI, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor. 34 Tahun 1973 tentang jaminan simpanan uang pada bank.

Peraturan Pemerintah Nomor. 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi dan Akuisisi.

Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

POJK Nomor 1/PJOK.07/2014 tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (LAPS).

Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1998 Tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI 2006 tentang Mediasi Perbankan.