



PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH BANK DALAM PERKARA PERSONAL LOAN

Fahrani Zahrotul Uliya, Sri Maharani MTVM

Program Studi Ilmu Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ABSTRAK

Tulisan ini membahas mengenai hak konsumen yang dilanggar serta perlindungan hukum untuk konsumen yang dirugikan oleh bank dalam perkara personal loan, dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh bank dalam perkara personal loan. Konsumen yang dirugikan dengan adanya penagihan secara sepihak oleh bank dapat menimbulkan kerugian materiil dan immateriil. Penyusunan tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini antara lain menjelaskan mengenai hak konsumen yang telah dilanggar oleh bank yang disertai dengan perlindungan hukum yang diperoleh oleh konsumen. Dalam penyelesaiannya, konsumen yang dirugikan mendapatkan bantuan dari lembaga perlindungan konsumen sehingga terselesaikan dengan cepat.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Bank, Personal Loan.

PENDAHULUAN

Bank menyediakan berbagai macam fasilitas keuangan, salah satunya adalah kredit. Kredit berarti kepercayaan yang pada prinsipnya penyaluran kredit berdasarkan kepercayaan dan kehati-hatian.² Dasar dari munculnya kredit adalah kepercayaan yang diberikan kreditor kepada orang yang menerima kepercayaan tersebut bahwa debitur akan membayarkan kembali pinjaman serta bunganya sesuai kesepakatan yang telah ditentukan.

Terdapat berbagai macam fasilitas kredit atau pinjaman yang ditawarkan oleh bank, dari segi jaminan terdapat 2 macam kredit yaitu, kredit dengan jaminan dan kredit tanpa jaminan. Personal Loan atau kredit tanpa jaminan adalah kredit yang diberikan tanpa adanya agunan. Tujuan utama kredit tanpa agunan yaitu untuk memberikan modal kepada pihak yang memerlukan untuk memulai usahanya namun tidak memiliki jaminan, sehingga peran modal pinjaman dipergunakan untuk pemajuan kesejahteraan.

Bank sebagai penyalur dana kredit memerlukan jaminan agar dana yang dipinjamkan kembali sesuai kesepakatan. Perbankan harus memperhatikan kehati-hatian dalam rangka pelaksanaan penyaluran dana. Keyakinan atas kesanggupan nasabah untuk membayar kredit disebutkan dalam Undang-Undang Perbankan, bahwa dalam memberikan pinjaman bank wajib memiliki keyakinan berdasarkan penyelidikan atas itikad dan

E-Mail : rani.uliya@gmail.com

DOI : www.dx.doi.org/10.31604/justitia.v9i3.1234-1246

Publisher : ©2022 UM- Tapsel Press

² Malayu Hasibuan S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, (Bumi Aksara 2005), 87.

kemampuan beserta kemampuan nasabah untuk membayarkan kembali sesuai dengan yang janjikan.

Perekonomian akan terbantu dengan pengajuan pinjaman kredit tanpa agunan yang tidak memerlukan jaminan. Sebagian orang awalnya menggunakan transaksi dengan normal namun mendadak tagihan membengkak atau tagihan yang tidak pernah kita gunakan. Walaupun sebenarnya penggunaannya aman-aman saja selama ini. Terdapat beberapa nasabah bank yang mendadak saldo dalam rekening berkurang dengan sendirinya atau penagihan kartu kredit/pinjaman secara sepihak oleh bank, padahal nasabahnya tidak menggunakan dana atau pinjaman tersebut. Penagihan secara sepihak ini mengakibatkan nasabah tersebut mengalami kerugian imateriil seperti tercemarnya nama baik dan kerugian materiil, entah dalam nominal kecil maupun besar.

Meskipun nasabah tersebut tidak menggunakan uang atau pinjaman tersebut yang harus membayarkan tagihan tersebut adalah pemilik atau nasabah sah dari account yang tertunggak tersebut. Walaupun konsumen tidak menggunakan dana tersebut, pihak bank hanya mengetahui bahwa pemiliklah pengguna yang sah dan yang menggunakan dana yang telah keluar tersebut. Pemerintah memiliki aturan untuk melindungi kepentingan konsumen/nasabah bank, yaitu Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank atau debitur sebagai konsumen.

Permasalahan yang terjadi adalah nasabah mendadak mendapatkan tagihan dari kartu kredit atau pinjaman yang tidak diketahui nasabah bahkan tidak mengajukan pinjaman tersebut. Permasalahan tersebut juga terjadi pada pemilik rekening yang selama beberapa tahun tidak ada masalah, namun tiba-tiba nasabah tersebut mendapatkan surat tagihan *personal loan* sejumlah Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sementara nasabah sama sekali tidak pernah mengajukan pinjaman atau menerima dana pinjaman tersebut. Pihak konsumen merasa telah dirugikan secara materiil dan immateriil oleh bank, pihak konsumen melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur. Oleh karena itu, pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen berusaha membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dengan pihak bank.

PEMBAHASAN

Hak-Hak Konsumen yang Dilanggar oleh Bank dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam menggunakan barang dan/jasa dilindungi oleh peraturan perundang-undangan yang didasari hak yang didapatkan oleh konsumen. Pelaku usaha harus melindungi konsumen dengan memenuhi seluruh hak konsumen agar tidak terjadi kerugian. Perundang-undangan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen dijelaskan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan
- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Hak Konsumen yang telah dilanggar dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan dari barang dan/jasa yang ditawarkan atau diperjual-belikan. Konsumen tidak terancam keselamatannya pada saat menggunakan barang dan/jasa, hingga mengakibatkan kerugian secara jasmani maupun rohani. Konsumen harus dipenuhi haknya dapat terhindar dari kerugian materiil maupun immateriil.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa dijelaskan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen terutama pada Pasal 4 poin a. Bank sebagai pelaku usaha harus menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman terutama saat menggunakan produk jasa yang digunakan oleh para konsumen, sehingga pada saat konsumen menyimpan uang/ menggunakan jasa bank tersebut, konsumen merasa aman dan nyaman.

Konsumen yang identitasnya digunakan tanpa izin dalam *personal loan* fiktif dapat meminta ganti kerugian kepada pihak bank. Hal tersebut menimbulkan kerugian konsumen dikarenakan konsumen akan diwajibkan untuk membayarkan tagihan tersebut yang konsumen tidak pernah ajukan. Jika konsumen tidak membayarkan tagihan tersebut akan mendapatkan *blacklist* dari Otoritas Jasa Keuangan.

Diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 adalah untuk membantu konsumen bank agar mendapat informasi yang transparan seperti kegunaan dan kerugian yang timbul pada saat mengkonsumsi produk tersebut. Konsumen berhak memperoleh rasa aman dan nyaman saat mempergunakan produk barang dan/jasa. Dalam melakukan transaksi dengan pihak bank maka akan diperlukan data pribadi guna menyelesaikan administrasi, sebagai konsumen maka diwajibkan untuk memberikan data pribadi tersebut. Namun pada kenyataannya data pribadi konsumen belum bisa dilindungi dengan baik.

Adanya penyalahgunaan oleh oknum pegawai bank, dalam pengajuan *personal loan* tanpa diketahui oleh pemilik rekening. Oknum pegawai bank menunjukkan itikad yang buruk, karena melakukan transaksi menggunakan data pribadi konsumen tanpa persetujuannya. Pegawai harusnya mengerti dan mengetahui bahwa ketentuan dalam pemakaian data pribadi pihak lain adalah adanya kesepakatan dari pihak yang berkepentingan.

Bank dalam situasi ini telah lalai dan kurang cermat, sehingga mematahkan kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen kepada pihak bank. Unsur kepercayaan sangatlah berpengaruh pada produk yang ditawarkan oleh bank, masih banyak konsumen yang merasa tidak aman dan nyaman dalam melakukan transaksi karena takut data pribadinya akan disalahgunakan oleh pihak lain.

2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan, atau mencantumkan pada produk. Setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.³

Salah satu contohnya adalah saat konsumen tidak pernah mengajukan *personal loan* dan tidak pernah menerima uang *personal loan* tersebut, tetapi bank menagih dana yang tidak diketahui oleh konsumen sama sekali, dapat dikatakan bank telah memberikan informasi yang salah kepada konsumen, hal tersebut membuat konsumen rugi secara materiil maupun imateriil.

Penggunaan teknologi menyebabkan banyaknya informasi yang harus dikuasai oleh konsumen. Namun, mustahil mengharapkan konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi yang lengkap, sehingga menyebabkan *consumer ignorance* atau ketidakmampuan konsumen dalam menerima informasi yang diakibatkan kemajuan teknologi dan keberagaman produk yang dipasarkan dan dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha.⁴

Pihak konsumen merasa bahwasanya pihak bank telah memberikan informasi tagihan yang salah kepada mereka. Sementara, pihak bank memberikan tagihan kepada konsumen yang bersangkutan berdasarkan informasi yang salah. Sebenarnya pihak konsumen tidak pernah mengajukan *personal loan* kepada bank tersebut, namun pada kenyataannya pihak bank masih memberikan tagihan terkait *personal loan*.

3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak untuk didengar pendapatnya ini berkaitan dengan hak mendapatkan informasi, disebabkan informasi yang diberikan pelaku usaha kurang cukup. Konsumen berhak mendapatkan informasi lebih lanjut, apabila konsumen meminta informasi maka pelaku usaha harus berkenan mendeskripsikan tentang sesuatu hal atau produk.⁵

Berdasarkan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwasanya konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan termasuk hubungan antara konsumen dengan pihak bank. Konsumen dapat mengajukan pendapat dan keluhan terkait sistem atau hal tertentu yang terjadi selama transaksi yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

³ Andi Sri dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mitra Wacana Media 2018), 29

⁴ *Ibid.*, 30.

⁵ *Ibid.*, 31.

Saat pihak konsumen mengetahui bahwa terdapat pelanggaran hak yang dilakukan oleh pihak bank, maka konsumen dapat segera menyampaikan pendapat dan keluhannya kepada bank. Pada saat konsumen mengajukan keluhan, pihak bank wajib untuk mendengarkan dan segera merespon keluhan konsumen. Hal tersebut harus segera dilakukan karena konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan jasa bank tersebut.

Pada kenyataannya saat konsumen mengajukan pengaduan kepada pihak bank untuk menyampaikan keluhannya, pihak bank tidak segera menindaklanjuti pengaduan tersebut. Konsumen sudah melaksanakan tahapan yang sesuai untuk menyampaikan keluhannya namun tidak mendapatkan respon atau tindak lanjut dari pihak bank. Konsumen merasa telah dirugikan maka konsumen merasa haknya telah dilanggar oleh pihak bank.

4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum secara patut

Konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, terutama jika pengaduan konsumen atau permintaan yang diajukan konsumen dirasa tidak mendapat tanggapan yang layak dan pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya. Konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita karena mengkonsumsi barang dan/jasa tersebut.⁶ Apabila terdapat pihak yang mengalami sengketa dengan pihak lain maka sudah seharusnya untuk segera diselesaikan baik secara internal maupun secara hukum. Apabila seorang konsumen yang sudah melakukan pengaduan atas kerugian yang telah terjadi dan bank tidak segera memberikan jawaban atau respon maka sudah seharusnya konsumen tersebut segera mengambil langkah lain.

Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum. Dalam kasus personal loan yang terjadi kali ini pihak konsumen telah melakukan pengaduan namun tetap tidak ada pemberitahuan lebih lanjut dari pihak bank. Bank memiliki kewajiban untuk tetap melindungi data pribadi konsumen dan jika bank telah melanggar hak konsumen tersebut maka konsumen dapat menuntut hak lainnya yaitu untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum. Pihak bank telah melakukan pelanggaran atas hak tersebut karena tidak dapat memenuhinya dan membuat konsumen merasa dirugikan.

Pihak bank dapat mencerminkan namanya sendiri jika membuat konsumen merasa dirugikan dan tidak terdapat iktikad baik dari bank untuk menyelesaikan. Bank harus mempunyai prosedur dan direalisasikan untuk mengatasi kerugian konsumen. Pihak bank harus sering melakukan evaluasi diri jika sudah terjadi beberapa kasus serupa.

Perlindungan Konsumen yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan

Perlindungan hukum bertujuan memberikan rasa aman, baik secara jasmani dan rohani dari provokasi dan beraneka ancaman dari pihak manapun.⁷ Perlindungan hukum kepada konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan secara khusus kepada konsumen yang mengkonsumsi barang dan/jasa tersebut. Konsumen mendapatkan

⁶ *Ibid*,33.

⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Citra Aditya Bakti 2000), 74.

perlindungan hukum sejak mengikatkan dirinya pada perjanjian jual beli yang terdapat hak kewajiban. Apabila pelaku usaha telah menciderai perjanjian tersebut dan merugikan konsumen baik sengaja maupun tidak atau karena kelalaian maka konsumen akan memperoleh perlindungan hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menanggung adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna barang dan/jasa dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan kepada konsumen, serta terbukanya akses informasi secara jujur dari pelaku usaha mengenai kondisi barang dan/jasa yang diperdagangkan.

Menurut Philipus M. Hadjon terdapat 2 macam sarana perlindungan hukum, yaitu :⁸

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah suatu sengketa. Masyarakat sebagai konsumen diberikan kesempatan untuk mengungkapkan keberatan atau pendapatnya sebelum diputuskan keputusannya. Perlindungan hukum preventif ini dapat menjadi sarana untuk mencegah orang lain untuk taat kepada aturan yang berlaku supaya tidak melanggar hak dan keperluan pihak lain.

Upaya perlindungan hukum preventif pada bank berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa. Bank sebagai pelaku usaha harus menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman terutama saat menggunakan produk jasa yang digunakan oleh para konsumen, sehingga pada saat konsumen menyimpan uang atau dalam menggunakan jasa bank tersebut konsumen dapat merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, karena perlindungan hukum preventif sebagai upaya pencegahan maka yang harus dilakukan oleh konsumen pengguna jasa perbankan supaya tidak dirugikan oleh bank dalam perkara personal loan yaitu :

a. Konsumen harus bijak saat memberikan data pribadi

Terdapat konsumen yang mempercayakan semua transaksi kepada salah satu pegawai bank. Pada pengajuan personal loan, pegawai menyampaikan bahwa dana akan dikirimkan ke rekening lain yang bukan atas nama konsumen. Karena dianggap telah mendapat persetujuan dari konsumen maka bank menyetujui. Kejadian ini diketahui saat audit atau konsumen yang mendadak menarik depositnya.

Konsumen dapat meningkatkan kewaspadaannya dalam melakukan transaksi dengan tidak mempercayakan urusannya kepada orang lain walaupun seorang pegawai bank dan lebih waspada saat mengirimkan data pribadinya agar tidak dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Konsumen harus lebih bijak lagi dalam memilih bank yang akan digunakan dalam bertransaksi kedepannya. Konsumen harus mencari tahu kasus apa saja yang pernah terjadi pada bank tersebut. Konsumen berhak mendapatkan informasi atas segala layanan yang disediakan oleh bank tersebut. Informasi yang harus diketahui adalah kekurangan serta kelebihan produk jasa dalam penggunaannya. Kemudian konsumen membandingkan tiap produk jasa dan menentukan mana yang lebih menguntungkan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Bina Ilmu 1987), 1-2.

- b. Bank memeriksa dan mencocokkan antara nama konsumen yang mengajukan dengan pemilik rekening penerima dana

Harusnya pihak bank pada saat hendak mengirimkan dana personal loan diperiksa dan dicocokkan terlebih dahulu antara nama konsumen yang mengajukan personal loan dengan nama rekening yang dituju. Jika memang diperlukan untuk melakukan pengiriman dana ke rekening lain yang bukan atas nama konsumen, diwajibkan untuk membuat semacam surat kuasa atau surat persetujuan dari kedua belah pihak yang bersangkutan antara konsumen yang mengajukan dengan pemilik rekening yang dituju. Pada surat persetujuan tersebut kedua belah pihak yaitu konsumen yang mengajukan dan pemilik rekening yang dituju wajib menandatangani pada surat persetujuan. Dengan melakukan konfirmasi ulang dengan konsumen maka tidak akan terjadi kesepakatan sepihak, dengan demikian konsumen akan memiliki rasa aman dan nyaman pada saat menggunakan produk jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut.

- c. Otoritas Jasa Keuangan dapat menurunkan nilai *Non-Performing Loan*

OJK dapat menurunkan tingkat *Non-Performing Loan* atau tingkat kredit bermasalah yang dapat mempengaruhi kesehatan bank, sehingga bank akan menaati dan tidak akan melewati NPL yang ditentukan agar tetap dipercaya oleh masyarakat.

Kegagalan bank dalam menangani kredit bermasalah dapat mengakibatkan meningkatnya nilai NPL bank tersebut. OJK sendiri sudah menargetkan nilai batas kredit macet dengan prosentase tertentu. Apabila bank telah melewati batas NPL, bank akan mendapatkan peringatan dan sanksi. Sanksi pertama dari yaitu akan dibeirikan teguran oleh OJK, dan apabila pihak bank tetap tidak menindaklanjuti dan prosentase NPLnya makin meningkat, akan diberikan denda/sanksi berupa penurunan grade bank sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank.

- d. Sosialisasi oleh Lembaga Perlindungan Konsumen

Tindakan preventif yang dapat dilaksanakan oleh lembaga perlindungan konsumen yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini berdasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada saat sosialisasi akan dijelaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen agar masyarakat sadar mengenai segala sesuatu hak yang dilindungi dan kewajiban yang harus dikerjakan oleh konsumen maupun pelaku usaha. Pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen dapat melakukan sosialisasi baik dari media sosial atau dari pengalaman pihak yang mengalami kerugian dan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen menyampaikan pendapat gukumnya dan upaya penyelesaiannya.

- 2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum secara represif merupakan perlindungan hukum terakhir yang berbentuk penyelesaian sengketa atau denda, penjara, sanksi, dan hukuman tambahan yang diberikan ketika perlindungan preventif tidak terlaksana dengan baik. Perlindungan hukum represif ini dilakukan apabila dalam perbuatannya terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Perlindungan hukum secara represif dalam kasus konsumen yang dirugikan dalam perkara *Personal Loan* ini adalah :

- a. Perlindungan Hukum berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum represif pada perlindungan konsumen yang dirugikan pada perkara *personal loan* diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 19, Pasal 23, dan Pasal 45 ayat (1). Pasal 19 menyebutkan pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 23 menjelaskan, apabila pelaku usaha menolak, maka konsumen dapat mengadukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui badan peradilan, atau mengadukan keluhan kepada lembaga perlindungan konsumen. Pasal 45 menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan atau non-litigasi atas kehendak para pihak yang bersengketa.

- b. Perlindungan Hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga negara yang mengawasi sektor keuangan dibekali 3 pasal perlindungan hukum untuk pengguna jasa keuangan, yang dijelaskan pada Undang-Undang OJK Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30. Pasal 28 menjelaskan bahwa untuk mencegah kerugian konsumen dan masyarakat, OJK berwenang memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik sektor jasa keuangan dan produknya, meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatan jika berpotensi merugikan masyarakat, serta tindakan yang diperlukan. Undang-Undang OJK Pasal 29 menjabarkan bahwa OJK dapat melakukan pelayanan pengaduan konsumen bagi konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan. Pelaku Usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, bank maupun perwakilan yang bekerja sama untuk kepentingan pelaku usaha. Pasal 30 menyebutkan bahwa dalam melakukan pembelaan hukum, OJK dapat memerintah atau melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen. Selain itu, OJK dapat mengajukan gugatan dengan tujuan memperoleh ganti kerugian milik pihak yang dirugikan.

- c. Bank dapat meningkatkan pengawasan dalam kegiatan perbankan

Bank seharusnya menjaga informasi pribadi konsumen dengan mengawasi dan membimbing secara lebih tegas kepada pegawainya. Untuk menghindari kejadian itu terulang kembali bank diharapkan melakukan verifikasi ulang dengan menghubungi nasabah secara langsung, dan mengkonfirmasi apakah benar konsumen tersebut mengajukan *personal loan* sebesar sekian. Bank dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan perbankan dan diharapkan sanggup lebih tegas dalam penerapan peraturan serta sanksi yang berlaku.

Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan

Konsumen sudah sebaiknya meningkatkan kejelian atas hak-hak yang dimilikinya untuk menghindarkan adanya sengketa. Salah satunya perbuatan oknum bank yang merugikan konsumen dengan menggunakan informasi pribadi konsumen untuk didaftarkan *personal loan* secara sepihak. Pendaftaran *personal loan* secara sepihak oleh bank

ditindaklanjuti dengan konsumen membersihkan namanya dari data tagihan tersebut. Perbuatan pihak bank akan mengakibatkan kerugian bagi konsumen dan kejadian ini sudah sering terulang.

Konsumen yang dirugikan oleh bank dalam perkara personal loan dapat melakukan pengaduan konsumen kepada bank. Konsumen yang dirugikan dapat mengutarakan pengaduan kepada bank menempuh dua cara, yaitu secara lisan atau secara tertulis. Pengaduan secara lisan dilakukan dengan mendatangi kantor dan mengutarakan pengaduan atas kejadian yang merugikan konsumen. Sedangkan pengaduan secara tertulis diserahkan melalui surat atau email yang berisi salinan identitas konsumen dan dokumen lainnya seperti surat tagihan, kronologis serta buku rekening konsumen.

Jika pengaduan konsumen tidak terselesaikan dengan baik oleh bank, maka akan menimbulkan konflik atau sengketa konsumen dengan bank. Konsumen yang tidak puas dengan penyelesaian sengketa yang telah dilakukan dapat mengajukan upaya hukum. Apabila pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya berupa memberikan rasa aman, memberikan informasi yang jelas, mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan penyelesaian/perlindungan hukum, konsumen dapat juga mengajukan gugatan.

Upaya Hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh bank dalam perkara personal loan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan upaya penyelesaian secara litigasi maupun non-litigasi.

1. Upaya Hukum secara Non-Litigasi

Upaya hukum secara non-litigasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar persidangan atau sering disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian secara non-litigasi ini merupakan upaya negosiasi atau persetujuan untuk memperoleh jalan keluar yang menguntungkan satu sama lain dan dihadirkan pihak ketiga untuk membantu menengahi, bukan menyelesaikan sengketa.

a. Negosiasi

Negosiasi dapat dimaknai sebagai proses perundingan antara para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan bersama. Negosiasi diatur dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Negosiasi dapat berjalan apabila saat konsumen datang ke bank untuk mengutarakan pengaduan konsumennya pihak bank yang bertanggungjawab menemui dan langsung diadakan negosiasi antara konsumen dengan pihak bank mengenai penyelesaian perkara mengenai tagihan yang salah ini. Sehingga masalah ini dapat segera ditemukan penyelesaiannya dan nama baik konsumen akan dipulihkan. Negosiasi sendiri merupakan langkah yang cukup efektif untuk menyelesaikan masalah yang dimiliki antara konsumen dengan bank. Alangkah baiknya jika pihak bank mau mengoptimalkan proses negosiasi antara bank dengan konsumen.

b. Konsiliasi

Konsiliasi adalah usaha mempertemukan kedua belah pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan. Dalam menyelesaikan perselisihan, konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dan tidak membela kepada yang berperkara. Selain itu, konsiliator tidak berwenang untuk memutuskan keputusan dalam perkara untuk dan atas nama para pihak, sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan di antara para pihak.

Pada Pasal 5 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan oleh pihak yang bersengketa dan konsiliator bertindak pasif. Seorang konsiliator dapat menjadi seperti seorang mediator dan dapat menyampaikan pendapat tentang duduk persoalan, memberikan saran-saran yang meliputi keuntungan dan kerugian hingga upaya agar dapat tercapainya suatu kesepakatan antara para pihak yang sedang bersengketa. Tata cara penyelesaian dengan cara konsiliasi dilakukan dengan konsiliator memasrahkan proses penyelesaian kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai wujud/nilai kerugian, setelah ditemukan kesepakatan majelis akan mengeluarkan keputusan yang berisi hasil musyawarah.

c. Mediasi

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa para pihak yang ditengahi oleh mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan yang bertujuan mencapai kesepakatan bersama. Mediator berfungsi sebagai fasilitator terlaksananya musyawarah antara para pihak dengan suasana yang saling bertukar pendapat dengan terbuka dan jujur agar mencapai kesepakatan.

Mediasi diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/2006. Pengaturan ini mencakup bahwa konsumen dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia. Bank Indonesia dapat melakukan mediasi dengan nilai klaim tertinggi sejumlah Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Pelaksanaan mediasi dimulai sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan yang dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja yang kemudian dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan para pihak.

Berdasarkan perkara ini, mediasi dapat dilakukan karena nilai tagihan yang didapatkan oleh konsumen senilai Rp. 200.000,00. Konsumen dapat meminta bantuan mediasi kepada bank Indonesia, Lembaga Perlindungan Konsumen atau juga kepada mediator yang telah ditunjuk oleh para pihak yang bersangkutan. Apabila mediasi dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak maka sengketa akan dapat dengan mudah terselesaikan dan tidak menghabiskan banyak biaya waktu.

d. Arbitrase

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersangkutan. Apabila upaya hukum lainnya dan tidak ditemukan kesepakatan, maka para pihak berdasarkan kesepakatan tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaian melalui arbitrase.⁹ Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta bantuan kepada pihak netral yang memiliki kewenangan memutus yang disebut arbiter atau arbitrator.

⁹ Syafrida, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara "Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah"*, (2020) 7 Jurnal Sosial & Budaya Syar'I, 365.

2. Upaya Hukum secara Litigasi

Upaya Hukum melalui jalur litigasi atau pengaduan dalam hal ini pengajuan tuntutan berupa gugatan melalui pengadilan. Pada Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan apabila sudah memilih upaya hukum secara jalur litigasi, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan jika upaya nonlitigasi dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak. Upaya hukum secara litigasi hanya dapat dilakukan apabila para pihak belum memilih upaya hukum secara non-litigasi, atau upaya hukum secara non-litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak.

Masuknya suatu perkara ke pengadilan dapat terjadi karena adanya inisiatif dari pihak yang berperkara. Konsumen telah dirugikan dengan tagihan personal loan atas nama konsumen, sementara konsumen tidak pernah mengajukan personal loan. Masuknya perkara tersebut berbentuk gugatan yang diajukan konsumen kepada pihak bank yang bersangkutan. Pada umumnya gugatan dapat diajukan secara lisan maupun tertulis. Pengajuan gugatan disertai dengan pembayaran sejumlah uang administrasi. Dalam gugatan, penggugat mengemukakan asas-asas yang menjadi dasar tuntutan yaitu kronologis kejadian atau peristiwa yang terjadi dan mengenai tuntutan hukum yang dilayangkan oleh konsumen.

Konsumen sebagai penggugat menguraikan dengan tegas hubungan hukumnya. Dalam hal ini bank sebagai penyedia jasa, sementara konsumen sebagai pengguna jasa yaitu aapenyimpanan dana namun berubah menjadi peminjam dana dikarenakan adanya tagihan personal loan yang dikirimkan oleh bank.

Pada akhir gugatan dimuat *petitium*, yaitu tuntutan yang diharapkan bagi penggugat yang akan diputuskan oleh majelis hakim. Dari *petitium* akan didapatkan jawaban dalam *dictum* atau amar putusan. Setelah gugatan dilakukanlah pembuktian, yang dapat menjadi alat bukti dalam perkara ini yaitu surat tagihan, buku rekening konsumen, dan pengakuan serta sumpah dari penggugat dan atau saksi. Jika pembuktian telah dilaksanakan, majelis hakim bermusyawarah untuk akan mengabulkan atau tidak gugatan serta tuntutan dari konsumen. Apapun keputusan final yang dikeluarkan oleh majelis hakim maka harus segera dieksekusi dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak. Namun, jika masih terdapat salah satu pihak yang merasa kurang puas dengan putusan yang diberikan maka dapat mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat terlihat bahwasanya seorang konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak bank dapat mengajukan upaya hukum sendiri. Pemerintah memberikan kewenangan kepada lembaga yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen untuk membantu para konsumen yang dirugikan yang diatur dalam Pasal 44 dan Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Salah satu upaya non-litigasi yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan mendatangi Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) setempat. Pada saat konsumen datang ke YLPK, konsumen akan menceritakan permasalahan yang dimilikinya serta tuntutan yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan UUPK lembaga perlindungan konsumen berfungsi untuk menangani pengaduan konsumen. Konsumen dapat mengutarakan pengaduan konsumen melalui berbagai akses seperti surat atau email, telepon, atau datang secara langsung. Konsumen dapat melakukan konsultasi dengan lembaga perlindungan konsumen dengan tujuan mendapatkan saran maupun pendapat dari seseorang yang paham mengenai hukum.

Konsultan akan memberikan pendapat hukum atas kasus dan apa yang diderita oleh konsumen dan apa yang dibutuhkan oleh klien, yang selanjutnya keputusan penyelesaiannya akan diambil dan diputuskan para pihak yang bersangkutan.

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen sebagai alternatif non litigasi. YLPK menjadi mediator dan diharapkan para pihak mendapatkan solusi dari permasalahannya. Dalam proses mediasi, YLPK memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara. Setelah para pihak menyampaikan masalahnya, dilanjutkan dengan klarifikasi dan mengoreksi atas apa yang telah disampaikan para pihak. Setelah permasalahan diketahui, para pihak berhak untuk menyampaikan pilihan penyelesaian atau tuntutan untuk mencapai kesepakatan yang kemudian akan dimuat dalam Berita Acara Kesepakatan (BAK). Upaya hukum secara non-litigasi lebih sering digunakan karena proses pengadilan dianggap tidak efektif dan efisien. Para pelaku bisnis masih menganggap upaya hukum secara litigasi dapat merusak hubungan baik diantara para pihak. Mayoritas konsumen yang dirugikan melakukan upaya hukum secara non-litigasi dalam menyelesaikan permasalahannya secara internal dengan bank.

PENUTUP

Kesimpulan

Bank telah melanggar hak untuk mendapatkan jaminan keamanan, informasi yang benar, didengarkan pendapat dan keluhannya atas produk barang dan/jasa yang digunakan, serta konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum secara patut. Konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum baik secara preventif maupun secara represif.

Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam perkara personal loan terbagi menjadi dua yaitu upaya hukum secara non-litigasi dan secara litigasi. Namun dalam perkara ini upaya hukum secara non-litigasi dianggap lebih efektif. Dalam penyelesaian perkara ini pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen berperan dalam memberikan fasilitas untuk mediasi antar kedua belah pihak. Pada saat proses mediasi kedua belah pihak saling mengutarakan pendapat dan argumennya. Hingga akhirnya pihak bank menyatakan akan memenuhi tuntutan dari konsumen tersebut dan personal loan konsumen tersebut dihapus tagihkan dan pihak bank meminta maaf kepada konsumen.

Saran

- 1) Bagi Pihak Bank
Memperhatikan para pegawai dalam melakukan tugasnya, bank dapat melakukan pengecekan ulang saat melakukan audit dan melakukan verifikasi ulang agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dan membuat nama bank di masyarakat menjadi kurang dipercaya.
- 2) Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen
Selain membantu mediasi secara maksimal, juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat disemua kalangan mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen beserta pelaku usaha, sehingga semua pihak menyadari hak dan kewajibannya agar terhindar dari berbagai macam perkara yang dapat merugikan konsumen.
- 3) Bagi Konsumen

Bijak memilih bank yang akan digunakan dalam bertransaksi kedepannya dan berhati-hati dalam memberikan data pribadi kepada pihak lain, dan apabila terjadi permasalahan konsumen diharapkan konsumen melakukan pengaduan kepada bank atau kepada lembaga perlindungan konsumen.

DAFTAR BACAAN

- S.P, Malayu Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan* (Bumi Aksara 2005).
- Sri, Andi dan Tadjuddin, Nurdiana. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Mitra Wacana Media 2018).
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Citra Aditya Bakti 2000).
- Widnyata , I. Made, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase* (Fikahati Aneska 2014).
- Subagyo, Ahmad. *Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah*. (Mitra Wacana Media 2015).
- Syafrida, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara "Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah"*, *Jurnal Sosial & Budaya Syar'I*,7,4, (2020).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan,
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/2006 tentang Mediasi Perbankan