

**PERLINDUNGAN TERHADAP PERJANJIAN KREDIT NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA PERSERO TBK KANTOR
CABANG UTAMA PEKANBARU-SUDIRMAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Hukum (M.H.)

OLEH :

NAMA : NOFRIANTO
NPM : 181021036
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

TESIS
PERLINDUNGAN TERHADAP PERJANJIAN KREDIT NASABAH PT.
BANK NEGARA INDONESIA PERSERO TBK KANTOR CABANG
UTAMA PEKANBARU-SUDRIMAN

NAMA : NOFRIANTO

NOMOR MAHASISWA : 181021036

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 23 Juli 2020

dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.CL

Sekretaris

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Anggota

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

Anggota

Dr. Admiral, S.H., M.H

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

TESIS

PERLINDUNGAN TERHADAP PERJANJIAN KREDIT NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA PERSERO. TBK KANTOR
CABANG UTAMA PEKANBARU – SUDIRMAN

NAMA : NOPRIANTO

NOMOR MAHASISWA : 181021036

BIDANG KAJIAN UTAMA : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Tanggal 30/04-2020.

Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L

Dosen Pembimbing II

Tanggal _____

Dr. Suriski Febrianto, S.H., M.H., C.L.A

26/4/2020

Mengetahui :
Ketua Program Studi



Dr. Effendi Ibrusisilo, S.H., M.H

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah dilaksanakan bimbingan Tesis terhadap:

Nama : NOPRIANTO
 N P M : 181021036
 Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis
 Pembimbing I : Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L
 Pembimbing II : Dr. Suriski Febrianto, S.H., M.H., C.L.A
 Judul Tesis : Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah
 PT. Bank Negara Indonesia Persero. Tbk Kantor
 Cabang Utama Pekanbaru – Sudirman

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	10/02/2020	- Perbaiki penulisan paragraf abstrak. - Perbaiki penulisan pada BAB I. - Perbaiki BAB II agar tidak memuat selain ilmu hukum.		
2.	17/02/2020	- Hindari isi BAB II dari teori, teori hanya ada di kerangka teori. - Perbaiki isi urutan BAB III agar inti penelitian diletakkan pada bagian pertama dan disesuaikan dengan rumusan masalah.		
3.	24/02/2020	- Perbaiki BAB II tentang Tinjauan umum penelitian		
4.	03/03/2020	- Acc dan dapat dilanjutkan dengan pembimbing I		

5.	06/03/2020	- Perbaiki Spasi pengetikan - Perbaiki Penulisan		
6	09/03/2020	- Perbaiki masalah Pokok Tesis - Perbaiki Literatur ditambahkan		
7.	16/03/2020	- Perjelas nara sumber - Jelaskan populasi dan sampel penelitian		
8.	06/04/2020	- Lengkapi Wawancara dengan nara sumber		
9.	13/04/2020	- Lengkapi Dokumentasi Foto dengan Nara sumber yang telah dilakukan		
10.	30/04/2020	Acc dan dapat dilanjutkan untuk ujian komprehensif.		

Pekanbaru, 30 April 2020
Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., MH



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 358/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Nofrianto
NPM : 181021036
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi Turnitin pada tanggal 30 April 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum

Dr. H. Eferdi Ibnu Susilo, S.H., M.H

Pekanbaru, 30 April 2020

Staf Perpustakaan



Sumadiono, S.IP

lampiran:

Turnitin Originality Report

Turnitin Originality Report

PERLINDUNGAN TERHADAP PERJANJIAN KREDIT NASABAH PT. BANK NEGARA
INDONESIA PERSERO TBK KANTOR CABANG UTAMA PEKANBARU-SUDIRMAN
by Nofrianto Nofrianto



From Prodi. Ilmu Hukum (Tesis 2)

- Processed on 30-Apr-2020 15:18 +08
- ID: 1311931732
- Word Count: 21571

Similarity Index

28%

Similarity by Source

Internet Sources:

27%

Publications:

9%

Student Papers:

5%

sources:

- 1 4% match (Internet from 18-Mar-2019)
<http://mushadaq.blogspot.com/2013/02/pengertian-perjanjian-dalam-kamus-besar.html>
- 2 3% match (Internet from 04-Nov-2017)
<http://margugunssimanjuntak.blogspot.co.id/2017/06/>
- 3 2% match (Internet from 15-Feb-2019)
<http://agungkumiawan2.blogspot.com/2017/04/perlindungan-konsumen.html>
- 4 2% match (Internet from 11-Apr-2016)
http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1415-474636019-tesis%20nez_bab%20ii.pdf
- 5 1% match (Internet from 18-Dec-2014)
<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2864/Bab%202.pdf?sequence=6>
- 6 1% match (Internet from 25-Feb-2019)
<https://edoc.site/penyelesaian-kredit-macet-dengan-hak-tanggungan-pada-pt-bank-pembangunan-daerah-sumatera-selatan-di-palembang-pdf-free.html>
- 7 1% match (Internet from 09-Sep-2017)
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132303694/pendidikan/lembaga-keuangan-2005.pdf>
- 8 1% match (Internet from 05-Apr-2017)
<http://iisarisk.blogspot.com/>
- 9 1% match (Internet from 07-Oct-2014)
<http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/04/OKA-JE02012012.pdf>
- 10 1% match (Internet from 05-Aug-2012)

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofrianto
NPM : 181021036
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru / 11 November 1987
Program Studi : Magister (S2) Ilmu Hukum
Alamat : Jalan Cempedak gg. Kelawi.
Judul Tesis : Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Tesis/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 April 2020

Yang menyatakan,



NOFRIANTO

ABSTRAK

Pemberian kredit yang dilakukan oleh bank sebagai suatu lembaga keuangan, sudah semestinya harus dapat memberikan perlindungan hukum bagi pemberi dan penerima kredit. Saat ini posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Dalam prakteknya, salah seorang nasabah yang diberikan kemudahan dalam mempergunakan produk BNI Flexi menyatakan meskipun diberikan kemudahan namun nasabah tersebut juga memiliki keluhan terhadap bunga yang diberikan terlalu tinggi dibandingkan dengan pengajuan kredit lainnya, kemudian ketika nasabah melakukan pengikatan terhadap perjanjian tersebut tidak ada sebelumnya pihak bank memberikan pemberitahuan adanya biaya finalti terhadap pelunasan yang tidak sesuai dengan jangka waktu kesepakatan namun ketika nasabah ingin melakukan pelunasan terhadap hutang, nasabah diharuskan untuk melakukan biaya finalti tersebut.

Masalah pokok penelitian ini adalah Bagaimanakah Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Apa Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *observational research* yaitu dengan cara survey, dengan cara survey, artinya peneliti langsung mengadakan penelitian pada lokasi tempat penelitian, sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif.

Hasil penelitian dan pembahasan diketahui Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sudah dijalankan dengan berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara memberikan batasan terhadap klausula baku yang ditetapkan oleh bank dengan memberikan penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, simpanan dan keadaan keuangan nasabah serta data penerima kredit dan kolektibilitas dilaporkan Bank kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan, dan Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman adalah Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk BNI Flexi dan sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri.

ABSTRACT

Lending by banks as a financial institution should be able to provide legal protection for credit lenders and recipients. At present the position and interests of customers are not well protected, on the other hand the bank's position is very dominant which will certainly prioritize the interests of the bank itself. In practice, one of the customers who was given the ease of using BNI Flexi products stated that although given the convenience, the customer also had a complaint that the interest was too high compared to other credit applications, then when the customer entered into the agreement there was no previous bank providing notification of the existence of a final fee for repayment that is not in accordance with the term of the agreement but when the customer wants to pay off the debt, the customer is required to make the final fee.

The main problem of this research is How the Protection of Customer Credit Agreements of PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Pekanbaru-Sudirman Main Branch Office According to Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection, and What are the Obstacles in Providing Protection to Customer Credit Agreements of PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Pekanbaru-Sudirman Main Branch Office.

The research method used was observational research that is by means of surveys, by means of surveys, meaning that researchers directly conduct research at the location of the study, while the nature of this study is descriptive.

The results of research and discussion are known Protection of BNI Flexi Customers at PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Pekanbaru-Sudirman Main Branch Office According to Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection, it has been carried out by trying to protect bank customers by providing limits on the standard clauses set by banks by providing the provision of information about possible risks customer losses, deposits and financial condition of customers as well as credit recipient data and collectibility reported by the Bank to Bank Indonesia or the Financial Services Authority, and Obstacles in Providing Protection for BNI Flexi Customers at PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Pekanbaru-Sudirman Main Branch Office is the Customer does not pay attention to clear and complete information about BNI Flexi products and customer attitude is not meticulous seen when the customer fills out an application or form. Where the customer does not read in advance about the provisions and requirements attached to the application or form, resulting in losses to the customer himself

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati dan penuh ucapan Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

Pemberian kredit yang dilakukan oleh bank sebagai suatu lembaga keuangan, sudah semestinya harus dapat memberikan perlindungan hukum bagi pemberi dan penerima kredit. Saat ini posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Dalam prakteknya, salah seorang nasabah yang diberikan kemudahan dalam mempergunakan produk BNI Flexi menyatakan meskipun diberikan kemudahan namun nasabah tersebut juga memiliki keluhan terhadap bunga yang diberikan terlalu tinggi dibandingkan dengan pengajuan kredit lainnya, kemudian ketika nasabah melakukan pengikatan terhadap perjanjian tersebut tidak ada sebelumnya pihak bank memberikan pemberitahuan adanya biaya finalti terhadap pelunasan yang tidak sesuai dengan jangka waktu kesepakatan namun ketika nasabah ingin melakukan pelunasan terhadap hutang, nasabah diharuskan untuk melakukan biaya finalti tersebut.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, atas segala bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama pembuatan karya tulis ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec., sebagai Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau. Atas segala kemudahan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama menimba ilmu di Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Effendi Ibnu Susilo, S.H., M.H., selaku Kepala Prodi Magister Hukum, yang telah membantu penulis dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. H. Abd Thalib., S. H., M. C. L selaku Pembimbing I dalam penulisan tesis ini, yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis hingga selesainya tesis ini
5. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis ini, yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis hingga selesainya tesis ini
6. Kepada kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan bantuan baik moril dan materil kepada penulis hingga tesis ini selesai.
7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjadi mahasiswa di Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
8. Kepada rekan-rekan perkuliahan Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum di Universitas Islam Riau yang telah berjuang bersama penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, penulis mengharapkan sekali kritik dan saran, yang berguna dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisan. Selanjutnya semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kaedah bagi kita semua. Amin

Pekanbaru, Maret 2020
Penulis

Nofrianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BAHWA TESIS TIDAK PLAGIAT	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS.....	iii
TANDA PERSETUJUAN TESIS.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Pokok.....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Kerangka Teori	12
E. Konsep Operasional	24
F. Metode Penelitian	25
BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	31
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	36
C. Tinjauan Umum Perjanjian Kredit.....	47
D. Tinjauan Umum Perbankan	64
E. Tinjauan Umum PT. Bank Negara Indonesia	70

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	76
B Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman	99

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	113
B. Saran	114

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	115
-------------------------	-----

LAMPIRAN	117
----------------	-----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan bank dalam kehidupan ini, mempunyai peran yang cukup penting, karena lembaga keuangan perbankan khususnya bank umum, merupakan inti sari dari sistem keuangan setiap Negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan menyimpan dananya, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan. (Sembiring, 2008: 7) Kebijakan pembangunan pada dasarnya merupakan representasi dari kebutuhan dan kepentingan seluruh institusi. (Thalib, 2005: 12) Dunia perbankan semakin hari semakin menunjukkan kemajuan, dimana kegiatan perbankan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat di dalam menjalankan aktivitas keuangannya. Hal ini terbukti dengan adanya infografis mengenai perilaku pengguna internet Indonesia dalam transaksi *online* perbankan dan juga inovasi yang lebih terbaru di dalam layanan perbankan yang bersifat elektronik, berupa perjanjian kredit secara elektronik.

Peranan Perbankan dalam lalu lintas bisnis, dapatlah dianggap sebagai kebutuhan yang mutlak diperlukan oleh hampir semua pelaku bisnis. Salah satu produk yang diberikan oleh bank dalam membantu kelancaran usaha debitornya, adalah dengan pemberian kredit, dimana hal ini merupakan salah satu fungsi bank yang sangat mendukung pertumbuhan ekonomi. Pengertian

kredit menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, adalah sebagai berikut:

“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 jumlah bunga”.

Pemberian kredit yang dilakukan oleh bank sebagai suatu lembaga keuangan, sudah semestinya harus dapat memberikan perlindungan hukum bagi pemberi dan penerima kredit serta pihak yang terkait mendapat perlindungan melalui suatu lembaga hak jaminan yang kuat dan dapat memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang berkepentingan. Dalam pemberian kredit ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bank dalam rangka melindungi dan mengamankan dana masyarakat yang dikelola bank tersebut untuk disalurkan dalam bentuk kredit, yaitu:

- a. Harus dilakukan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.
- b. Harus mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitor untuk melunasi hutangnya sesuai dengan yang diperjanjikan
- c. Wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan masyarakat yang mempercayakan dananya pada bank.
- d. Harus memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat.

Untuk memperoleh keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitor, maka sebelum memberikan kredit bank harus melakukan penilaian yang seksama terhadap watak (*character*), kemampuan (*capacity to create sources of funding*), modal (*capital*), agunan (*collateral*), wewenang untuk

meminjam (*competence to borrow*) dan prospek usaha debitor tersebut (*condition of economy and sector of business*). (Sutojo, 1995: 2-3)

Saat ini posisi dan kepentingan nasabah belum terlindungi dengan baik, di lain pihak posisi bank sangatlah dominan yang tentunya akan mengutamakan kepentingan bank itu sendiri. Hal ini jelas terlihat dalam perjanjian antara bank dan nasabah ataupun ketentuan tentang pemakaian jasa atau produk bank yang ditetapkan secara sepihak oleh bank, sehingga dalam kondisi demikian jika timbul suatu permasalahan nantinya maka tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dengan tanggung jawab yang jelas. Selama ini jika terjadi suatu permasalahan antara nasabah dengan pihak bank dapat diselesaikan dengan mengacu pada perjanjian antara kedua belah pihak dan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen khususnya kepada nasabah pada saat sekarang ini semakin terasa penting mengingat semakin cepatnya laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Berikut ini dapat dilihat berbagai macam hak yang harus diberikan sebagai wadah melindungi kepentingan konsumen, hal tersebut terlihat sebagaimana dijelaskan pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999:

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

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

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 sebagai bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia, memiliki peran untuk mendukung perekonomian Indonesia agar semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai produk perbankan berbasis teknologi maupun konvensional. (Farizky Arif Prazada, 2018: 235) Produk kredit perbankan yang tersedia yaitu antara lain:

1. Kepemilikan Rumah BNI Griya (KPR)
2. Refinancing
3. Kredit Kepemilikan Apartement (KPA)
4. BNI Flexi
5. BNI Multiguna

BNI Fleksi merupakan salah satu layanan perbankan elektronik dimana fasilitas kredit tersebut tanpa agunan yang diberikan kepada nasabah prioritas untuk keperluan konsumtif. Nasabah prioritas, yaitu nasabah yang sebelumnya telah melakukan perjanjian kredit secara konvensional, yang ditawarkan oleh pihak bank untuk menggunakan perjanjian kredit secara elektronik. Secara

sederhana, bank akan menghubungi nasabah untuk diajukan penawaran kredit secara elektronik melalui jaringan komunikasi telepon atau pesan singkat, apabila nasabah menyetujui, maka uang akan dikirimkan langsung oleh bank ke rekening nasabah. Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan uang secara cepat untuk memenuhi kebutuhannya, mengakibatkan masyarakat memilih layanan perbankan yang dapat memberikan kredit secara cepat juga, baik dari syarat maupun prosedur yang harus dipenuhi. Sehingga keunggulan yang diperoleh dengan adanya perjanjian kredit secara elektronik ini adalah nasabah dapat dengan cepat mendapatkan kredit tanpa perlu melakukan proses yang rumit dan panjang.

Berikut dapat dipaparkan mengenai mekanisme pelaksanaan perjanjian kredit BNI Fleksi, yaitu:

1. Adanya penawaran yang dilakukan oleh bank selaku kreditur kepada nasabah prioritas selaku debitur melalui dua jenis media elektronik, yaitu melalui telepon atau pesan singkat (Short MessageService/ SMS).
2. Pihak BNI akan memberikan informasi apabila nasabah yang dituju tersebut telah disetujui untuk mendapatkan Kredit Tanpa Agunan (KTA) perjanjian kredit secara elektronik BNI Fleksi melalui kedua jenis media elektronik tersebut.
3. Jika nasabah menyetujui atas penawaran, maka nasabah dapat menentukan jumlah kredit yang diinginkan dengan jumlah maksimal yang telah ditentukan.
4. Nasabah dapat mengkonfirmasi persetujuan tersebut melalui Channel ATM atau Channel Kredit Digital dengan memasukkan nomor referensi yang telah diberikan. Kriteria lain yang harus dipenuhi calon debitur perjanjian kredit secara elektronik ini adalah harus memiliki Kartu ATM. Hal ini dikarenakan calon debitur dapat melakukan pencairan uang melalui ATM dalam jangka waktu 1x24 jam. Jumlah kredit maksimal yang dapat diperoleh adalah sebesar Rp. 350.000.000,- (tiga ratus lima puluh juta rupiah). (Divisi Manajemen Produk Konsumer BNI Fleksi PT. Bank Negara Indonesia) Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru)

Perjanjian kredit secara elektronik BNI Fleksi memiliki langkah-langkah yang berbeda dengan perjanjian kredit konvensional. Pada umumnya, perjanjian kredit secara konvensional terlebih dahulu dilaksanakan dengan kesepakatan antara nasabah dan bank untuk melakukan perjanjian kredit, dilanjutkan dengan tanda tangan perjanjian, dan setelah itu nasabah mendapatkan uang yang telah diperjanjikan. Namun dalam perjanjian kredit secara elektronik, nasabah mendapatkan nominal uang yang diperlukan secara langsung tanpa harus melakukan prosedur tanda tangan perjanjian terlebih dahulu. Sehingga dari proses tersebut, nasabah memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi setelah melakukan transaksi perjanjian kredit secara elektronik tersebut sesuai yang diperjanjikan. Dapat juga diketahui pada dasarnya perjanjian kredit secara elektronik ini diberikan kepada nasabah tanpa adanya jaminan atau agunan yang diminta oleh pihak bank.

Bank yang menyelenggarakan layanan perbankan elektronik (*electronic banking*) harus memenuhi klausul-klausul yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (Tambahan Lembaran Negara Nomor 5963) yang diundangkan pada tanggal 7 Desember 2016, yaitu pada Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa layanan perbankan elektronik (*electronic banking*) adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Transaksi yang dilakukan secara elektronik pada dasarnya adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet, hal ini sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu:

“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Hubungan hukum dalam kontrak elektronik timbul sebagai perwujudan dari kebebasan berkontrak, yang dikenal dalam KUH Perdata. Asas ini disebut pula dengan *freedom of contract* atau *laissez faire*. Pasal 1338 KUHPerdata menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku halnya sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Meskipun demikian, terdapat pembatasan terhadap kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa perjanjian sah, apabila didasarkan pada:

1. Kesepakatan dari mereka yang mengikatkan diri (*agreement*)
2. Kecakapan dari pihak-pihak (*Capacity*)
3. Mengenai hal tertentu (*Certainty of terms*)

4. Suatu sebab yang halal (*Consideration*).

Asas kebebasan berkontrak disebut dengan “sistem terbuka”, karena siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat dalam perjanjian itu. Dengan demikian perjanjian mempunyai kekuatan mengikat sama dengan undang-undang, bagi mereka yang membuat perjanjian. Pengertian ini mengandung makna bahwa perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang melakukan perjanjian, sehingga pihak ketiga atau pihak luar tidak dapat menuntut suatu hak berdasarkan perjanjian yang dilakukan pihak-pihak yang melakukan perjanjian tersebut.

Hubungan keperdataan antara para pihak dalam transaksi elektronik dituangkan dalam dokumen elektronik dan mengikat para pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam ketentuan pasal 1 angka 17 UU ITE menjelaskan bahwa,

“Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. (Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik)”.

Dalam hal ini dokumen elektronik harus dipahami sebagai bentuk kesepakatan para pihak, yang bukan hanya diformulasikan dalam bentuk perjanjian elektronik namun juga dalam fitur-fitur yang disediakan, sebagai bentuk persetujuan atau kesepakatan. Melihat formulasinya, maka kontrak elektronik tersebut merupakan perjanjian baku. Perjanjian dengan klausula baku atau Perjanjian Baku dikenal secara beragam (*standardized contract*, *standard contract*). Perjanjian standar atau perjanjian baku timbul karena

adanya kebutuhan dalam praktek, karena perkembangan perekonomian yang menyebabkan para pihak mencari format yang lebih praktis. Biasanya salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, (formulir) untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. (Nasution, 1999: 94)

UU ITE mengakui transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik yang mengikat para pihak (Pasal 18 ayat (1)). Sehingga kapan suatu transaksi elektronik yang dilakukan melalui internet terjadi. Berdasarkan Pasal 20 UU ITE, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim diterima dan disetujui oleh Penerima. Namun persetujuan tersebut harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik (misalnya dengan mengirimkan email konfirmasi). (Makarim, 2002: 368-378)

Dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR/1995 disebutkan bahwa dalam hal bank menggunakan sistem dan aplikasi teknologi sistem informasi, manajemen bank mempunyai kewajiban yang salah satunya adalah melakukan kontrol terhadap sistem dan aplikasi tersebut yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharannya. (Makarim, 2009: 61) Teknologi yang diterapkan dengan baik akan memberikan keuntungan persaingan kepada suatu bank. Namun, penerapan teknologi dan penggunaan media elektronik di dalam kegiatan perbankan seringkali memberikan peluang terjadinya peretasan (*cracking*) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan segala bentuk

informasi rahasia bersifat pribadi milik nasabah. Perlindungan hukum dengan meningkatkan akses keamanan dalam penerapan teknologi dan penggunaan media elektronik di dalam kegiatan perbankan sangat diperlukan.

Adapun ketertarikan penulis untuk meneliti hal tersebut, dimana diketahui dalam prakteknya, salah seorang nasabah yang diberikan kemudahan dalam mempergunakan produk BNI Flexi menyatakan meskipun diberikan kemudahan namun nasabah tersebut juga memiliki keluhan terhadap biaya yang diberikan terlalu tinggi dibandingkan dengan pengajuan kredit lainnya yaitu 5.99 % hingga mencapai 12% sesuai dengan tahun dan plafon pinjaman, kemudian ketika nasabah melakukan pengikatan terhadap perjanjian tersebut tidak ada sebelumnya pihak bank memberikan pemberitahuan adanya biaya finalti terhadap pelunasan yang tidak sesuai dengan jangka waktu kesepakatan namun ketika nasabah ingin melakukan pelunasan terhadap hutang, nasabah diharuskan untuk melakukan biaya finalti tersebut.

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang masalah **“Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah pokok yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan perbankan, maka penulis menetapkan suatu tujuan penelitian yaitu:

- a. Untuk Mengetahui Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Untuk Mengetahui Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Perjanjian Kredit Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman.

2. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat baik pada tataran teoritis akademis maupun pada hal praktis selain itu kita bisa melihat manfaatnya antara lain.

a. Manfaat Teoritis Akademis.

Manfaat secara teoritis akademis diharapkan dapat menjadi referensi baru untuk memahami pemenuhan klausul-klausul yang diatur di dalam peraturan-peraturan yang terkait, lalu terhadap perlindungan terhadap nasabah.

b. Manfaat Praktis.

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi Penulis, khususnya mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen Bank.

D. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh

hukum terhadap sesuatu. Menurut Satijipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. (Raharjo, 2000: 53)

Secara hukum, perlindungan hanya berarti bahwa organ-organ dan subyek subyek negara harus memenuhi kewajiban-kewajiban hukum yang dibebankan oleh tatanan hukum. Tatanan hukum memang berfungsi untuk melindungi kepentingan-kepentingan tertentu dari para individu dengan cara tertentu, namun lingkup kepentingan dan lingkup individu yang menikmati perlindungan semacam itu sangat berlainan dari satu tatanan hukum dengan tatanan hukum lain.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. (Kelsen, 2009: 33)

2. Keadilan, Kepastian Hukum dan Kemanfaatan

Menurut Gustav Radbruch tujuan hukum yaitu keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Keadilan harus mempunyai posisi yang pertama dan yang paling utama dari pada kepastian hukum dan kemanfaatan. Keadilan dapat didefinisikan sebagai rasa adil, yang berarti dapat diterima secara obyektif. Menurut Fance M. Wantu, memberikan kriteria keadilan, yaitu:

- a. Adanya *equality* artinya memberikan persamaan hak dan kewajiban semua orang sama di depan hukum.
- b. Adanya kesesuaian antara keadilan prosedural dengan keadilan substansional berdasarkan efisiensi artinya prosesnya cepat, sederhana, dan biaya ringan.
- c. Berdasarkan obyektif tiap perkara harus ditimbang sendiri.

Menurut L.J.van Apeldorn bahwa keadilan itu memperlakukan sama kepada hal yang sama dan memperlakukan hal yang tidak sama sebanding dengan ketidaksamaannya. Asas keadilan tidak menjadikan persamaan hakiki dalam pembagian kebutuhan-kebutuhan hidup. Hasrat akan persamaan dalam bentuk perlakuan harus membuka mata bagi ketidaksamaan dari kenyataan-kenyataan. Sedangkan Menurut Aristoteles bahwa keadilan disini adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi bagian atau haknya. Sedangkan kepastian hukum, menurut Fance M. Wantu, kepastian hukum dirumuskan sebagai berikut:

- a. Melakukan solusi autotorif yaitu memberikan jalan keluar untuk menciptakan stabilitas yakni memberikan ketertiban dan ketentraman bagi para pihak dan masyarakat.
- b. Efisiensi prosesnya cepat, sederhana, dan biaya ringan.
- c. Sesuai dengan tujuan hukum yaitu Undang-Undang yang dijadikan dasar dari putusan untuk memberikan kepastian dalam hukum itu sendiri dan kepastian karena hukum.
- d. Mengandung *equality* memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak.

Pada dasarnya prinsip kepastian hukum menekankan pada penegakan hukum yang berdasarkan pembuktian secara formil, artinya suatu perbuatan baru dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hanya jika melanggar aturan tertulis tertentu. Sebaliknya menurut prinsip keadilan, perbuatan yang tidak wajar, tercela, melanggar kepatutan dan sebagainya dapat dianggap sebagai pelanggaran demi tegaknya keadilan meskipun secara formal tidak ada undang-undang yang melarangnya. Dilema antara penegakan hukum yang mengedepankan pada prinsip kepastian hukum ataukah rasa keadilan merupakan persoalan yang sudah ada sejak lama. Keduanya sama-sama ada di dalam konsepsi Negara hukum.

Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan ketertiban masyarakat. Tetapi terlalu menitik beratkan pada kepastian hukum, terlalu ketat mentaati peraturan hukum akibatnya akan kaku dan akan menimbulkan rasa tak adil. Apapun yang terjadi peraturannya adalah demikian dan harus ditaati atau dilaksanakan.

Secara etimologi, kata kemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat, yang menurut Kamus Bahasa Indonesia, berarti faedah atau guna. Hukum merupakan urat nadi dalam kehidupan suatu bangsa untuk mencapai cita-cita masyarakat yang adil dan makmur. Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Hukum itu untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakkan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat. Jangan sampai justru karena hukumnya dilaksanakan atau ditegakkan malah akan timbul keresahan di dalam masyarakat itu sendiri. (Mertokusumo, 2006: 160)

Sehingga dapat penulis katakan bahwa perjanjian yang dibuat dibawah tangan pada dasarnya tidak dapat memberikan kepastian hukum, dikarenakan hanya mengikat diantara para pihak yang melakukan perjanjian untuk menjamin asas kepastian hukum, keadilan, dan Kemanfaatan maka dibutuhkan suatu pelaksanaan pengikatan dengan menggunakan akta otentik.

3. Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. (Rahardjo, 2000: 21)

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. (Kelsen, 2007: 67)

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggungjawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pada dasarnya suatu kepastian hukum membutuhkan suatu aspek penting didalam pemenuhan ketertiban dan keamanan. Dimana aspek tersebut didapat sebagai bentuk perubahan didalam suatu pembangunan.

4. Teori Hukum Progresif

Lahirnya hukum progresif atau Ilmu Hukum Progresif (IHP) didorong oleh adanya keprihatinan atas kontribusi rendah ilmu hukum Indonesia turut mencerahkan bangsa keluar dari krisis, termasuk krisis di bidang hukum.

Namun itu bukan satu-satunya alasan, menurut Satjipto Rahardjo, IHP tidak hanya dikaitkan pada keadaan sesaat tersebut. IHP melampaui pikiran sesaat dan memiliki nilai ilmiah tersendiri. IHP dapat diproyeksikan dan dibicarakan dalam konteks keilmuaan secara universal. Oleh karena itu, IHP dihadapkan pada dua medan sekaligus, yaitu Indonesia dan dunia. Ini didasarkan pada argumen bahwa ilmu hukum tidak dapat bersifat steril dan mengisolasi diri dari perubahan yang terjadi di dunia. Ilmu pada dasarnya harus selalu mampu memberi pencerahan terhadap komunitas yang dilayani. Untuk memenuhi peran itu, maka ilmu hukum dituntut menjadi progresif.

Hukum progresif sangat penting dalam konteks Indonesia, dikarenakan banyak aturan yang dimiliki tidak berhasil untuk mengatasi setiap permasalahan yang timbul dalam negara Indonesia, salah satunya belum bisa mengatasi atau mengurangi pengklaiman negara asing terhadap produk yang dihasilkan oleh negara Indonesia. Sehingga dengan adanya hukum progresif ini maka dapat menjadikan suatu pembaharuan aturan untuk mengupayakan berkurangnya suatu kelemahan dari aturan yang ada.

Hukum progresif timbul bukan hanya dikarenakan oleh suatu pemikiran namun hukum tersebut timbul disebabkan adanya suatu kebutuhan sehingga dapat dikatakan hukum tidak timbul tanpa adanya penyebab. Mencari suatu kebenaran dalam suatu proses yang secara terus menerus dapat dikatakan sebagai hukum progresif. Dimana hal tersebut dilihat dari adanya pelaksanaan hukum itu sendiri.

Pelaksanaannya dilakukan di kehidupan masyarakat sebagai peninjau berjalannya efektifitas dari hukum itu sendiri sehingga hukum tersebut dapat bermanfaat oleh masyarakat dan dapat memberikan perlindungan seutuhnya, jadi hukum tersebut berjalan sebagaimana yang difungsikan terhadapnya. Hukum pada dasarnya tidak semua yang berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan hukum tersebut pasti memiliki kelemahan sehingga jika hal tersebut terjadi maka hukumlah yang harus diperbaiki untuk disempurnakan hingga hukum tersebut menjadi suatu yang memiliki kepastian hukum dan keadilan, karena hukum memiliki suatu proses yang dipengaruhi oleh perkembangan. (Rahardjo, 2005: 3)

5. Perjanjian

Suatu kontrak dibentuk kekhususan bagi yang melakukan pengikatan saja dengan kesepakatan tertulis yang membatasi perilaku dan tanggung tanpa adanya paksaan. (Thalib, 2016: 32) Kontrak sebagaimana didefinisikan Pasal 1313 KUH Perdata dengan prebutan perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengikatan sebagaimana dimaksud pada definisi tersebut adalah hubungan hukum yang dilakukan dengan kesepakatan dan menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban, yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang membuat dan melaksanakan kontrak itu sendiri. Pengaturan kontrak ini lebih lanjut dapat dilihat pada Buku ke-III KUH Perdata tentang Perikatan (*verbinten*is), yang menyebutkan dan mengatur beberapa kontrak, seperti jual beli, tukar

menukar, sewa menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam meminjam, pemberian kuasa, penanggungan utang, perjanjian untung-untungan dan perdamaian. Kontrak-kontrak yang disebut dan diatur pada Buku ke-III KUH Perdata ini kemudian dikenal dengan sebutan Kontrak *Nominaat*.

Hukum adalah rangkaian peraturan-peraturan mengenai tingkah laku orang-orang sebagai suatu masyarakat, sedang satu-satunya tujuan dari Hukum ialah mengadakan keselamatan, bahagia dan tata tertib dalam masyarakat itu. (Prodjodikoro, 2000: 4) Berbicara tentang perjanjian dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Selain Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatas, para ahli juga mengemukakan pendapatnya mengenai perjanjian, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta kekayaan dua pihak yang berjanji untuk melaksanakan sesuatu, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian tersebut. (Muhammad, 1992: 102)

Wirjono Prodjodikoro memberikan pengertian tersendiri mengenai perjanjian yaitu suatu hubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain melaksanakan perjanjian itu. Sedangkan Salim HS, mengemukakan bahwa perjanjian merupakan hubungan antara subjek

hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta benda kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban melaksanakan prestasi sesuai dengan yang telah disepakatinya. (Prodjodikoro, 1986; 9)

Aspek hukum perdata merupakan *the rule of life*. Artinya cakupan hukum perdata hampir menyentuh seluruh aspek kehidupan. Bidang hukum perikatan merupakan salah satu cakupan hukum perdata yang berkembang mengikuti perkembangan zaman. Perikatan adalah hubungan yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak dalam harta kekayaan, dengan pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya berhak atas prestasi itu. (Ricardo, 2006: 24-25) Ada empat unsur penting yang ada dalam perikatan yaitu :

1. Hubungan hukum artinya perikatan yang dimaksud adalah bentuk hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum.
2. Kekayaan artinya sesuai dengan tempat pengaturan perikatan di Buku III BW yang termasuk di dalam sistematika hukum harta kekayaan (*vermogensrecht*) maka hubungan yang terjadi antara pihak tersebut berorientasi pada harta kekayaan.
3. Pihak-pihak artinya dalam hubungan tersebut melibatkan pihak-pihak sebagai subjek hukum.
4. Prestasi artinya hubungan hukum tersebut melahirkan kewajiban-kewajiban (prestasi) kepada para pihaknya (prestasi-kontra prestasi), yang pada kondisi tertentu dapat dipaksakan pemenuhannya, bahkan apabila diperlukan, menggunakan alat negara. (Hernoko, 2008: 18)

Bila definisi dari Pasal 1313 KUH Perdata tersebut dihubungkan dengan maksud dari Pasal 1233 KUH Perdata, maka terlihat bahwa pengertian dari perjanjian dapat meliputi pengertian dari perikatan, karena

perikatan tersebut dapat lahir dari perjanjian itu sendiri. Perikatan memiliki makna yang luas, sebab perikatan tidak hanya mencakup aspek perjanjian. Menurut Soebekti perikatan merupakan pengertian yang abstrak, sedangkan suatu perjanjian adalah peristiwa yang konkrit. Berdasarkan hal ini diketahui objek suatu perikatan belumlah jelas, akan tetapi dalam suatu perjanjian objeknya telah nyata. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain, diaman dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Dalam melakukan suatu perjanjian, para pihak wajib mengacu pada syarat sah perjanjian yakni:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Pasal 1320 merupakan pasal yang sangat diketahui oleh banyak orang, karena menerangkan tentang syarat yang harus dipenuhi untuk lahirnya suatu perjanjian. Syarat tersebut baik mengenai pihak yang membuat perjanjian atau biasa disebut dengan syarat subjektif yang mencakup adanya unsur kesepakatan secara bebas dari pihak yang berjanji, dan kecakapan dari pihak-pihak yang melaksanakan perjanjian maupun syarat mengenai perjanjian itu sendiri (isi perjanjian) atau yang disebut dengan syarat objektif yang meliputi keberadaan dari pokok persoalan yang merupakan objek yang diperjanjikan, dan causa dari objek yang berupa prestasi yang

disepakati untuk dilaksanakan tersebut haruslah sesuatu yang tidak dilarang atau diperkenankan menurut hukum.

Perjanjian yang paling utama mewakili kompromi. Berkaitan dengan kompromi apa pun, ia menyeimbangkan kebutuhan. (Thalib, 2018: 9) Sehubungan dengan hal tersebut, perjanjian yang dilaksanakan antara para pihak yang bersangkutan harus direduksi menjadi bentuk suatu dokumen yang mewujudkan semua syarat serta ketentuan yang mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak. (Thalib, 2014)

Perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan baik dalam bentuk dapat dibatalkan (jika terdapat pelanggaran dalam unsur subyektif), maupun batal demi hukum (dalam hal tidak terpenuhinya unsur objektif) dengan pengertian bahwa perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya. (Widjaja, 2003: 94)

Penelitian mengenai perjanjian kredit secara elektronik sudah pernah diteliti oleh Farizky Arif Prazada dengan judul, Perjanjian Kredit Secara Elektronik (Studi Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwasanya: dasar PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam memberikan persetujuan perjanjian tersebut berdasarkan Prinsip *The Five's C of Credit*, yang berhubungan langsung dengan kebijakan internal PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, meliputi aspek hubungan calon debitur dengan BNI, jumlah dana yang diberikan oleh kreditur, jangka waktu kredit, dan reputasi calon debitur dan perusahaannya di masyarakat.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk telah sesuai dan memenuhi klausul-klausul yang diatur dalam Peraturan OJK Nomor 38/POJK.03/2016 untuk menyelenggarakan perjanjian tersebut. Kemudian PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memberikan perlindungan hukum bagi debitur dalam perjanjian ini, berupa (1) Perlindungan data pribadi nasabah dari penggunaan tanpa izin, (2) Perlindungan oleh penyedia jasa teknologi informasi dan penyelenggara system elektronik, dan (3) Perlindungan dari akses dan interferensi ilegal. (Prazada, 2018: 117-118)

E. Konsep Operasional

Untuk memberi arah dan memudahkan memahami maksud dari judul atau ruang lingkup dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk memberi batasan dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Perlindungan adalah hak yang di dapatkan oleh setiap masyarakat dalam wilayah suatu negara yaitu berupa hak untuk mendapatkan atau memperoleh keamanan dan kenyamanan, sehingga masyarakat merasa tenang dan damai.

Perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Nasbaah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

BNI Flexi adalah salah satu layanan perbankan elektronik yang dimiliki Bank BNI yang menyediakan fasilitas kredit tanpa agunan.

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

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi yang dianggap paling sesuai dengan keadaan objek penelitian ini, sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian *observasional research* yaitu dengan cara survey, artinya peneliti langsung mengadakan penelitian pada lokasi tempat penelitian. Sedangkan dilihat dari sifat penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan dan menulis fakta yang diteliti dilapangan tentang Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman.

2. Objek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah perlindungan terhadap nasabah BNI Fleksi yang diselenggarakan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai produk perbankan elektronik.

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia) Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman. Dimana bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian kredit secara elektronik tersebut sudah memenuhi ketentuan-ketentuan hukum atau sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terkait.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. (Waluyo, 2002: 44) sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menemukan dalam penelitian. Berikut penulis paparkan populasi penelitian:

- a. Credit Analyst Manager PT. Bank Negara Indonesia) Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman sebanyak 1 orang.
- b. Divisi Manajemen Produk Konsumer BNI Fleksi sebanyak 1 orang.
- c. Nasabah BNI Flexi yaitu terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Kejaksaan, Bea Cukai, BPK, Lapas, dan Kementrian Hukum dan Ham yang keseluruhannya yaitu sebanyak 25 orang. Jadi untuk mempermudah penulis menjangkau para pihak maka

penulis hanya mengambil 5 orang dari keseluruhan debitur tersebut.

Untuk tercapainya maksud dan tujuan penelitian ini, maka yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel I.2
Populasi dan Sampel

No	Klasifikasi Populasi	Populasi	Sampel	%
1	Credit Analyst Manager PT. Bank Negara Indonesia) Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman	3	1	33%
2.	Divisi Manajemen Produk Konsumer BNI Fleksi	5	1	20%
3	Nasabah BNI Flexi	25	5	20%
Jumlah		33	7 orang	21%

Sumber : Data Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel I.2 tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa adapun metode penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil setiap unsur populasi dan sampel secara keseluruhan dengan menggunakan metode sensus kepada Credit Analyst Manager, Divisi Manajemen Produk Konsumer BNI Fleksi karena populasinya kecil, sehingga memungkinkan penulis menggunakan populasi secara keseluruhan sebagai responden.

Sedangkan kepada Nasabah BNI Flexi penulis melakukan penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan cara mengambil subjek yang didasarkan pada tujuan tertentu, dengan ciri-ciri seperti keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar jumlahnya dan jauh letaknya serta dengan alasan mereka memiliki sifat dan karakter yang homogen atau pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dianggap relevan atau dapat mewakili objek yang akan diteliti.

5. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini pada dasarnya dapat dibedakan atas dua jenis data yaitu :

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data mengenai:
 - a. Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman.

2) Data Sekunder, ialah data yang didapat dari bahan-bahan bacaan maupun literatur panduan, berupa:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
- e. Sumber-sumber pendukung lain baik dalam bentuk tulisan atau laporan yang telah disusun dalam daftar maupun yang telah dibukukan yang ada kaitanya dengan penelitian ini.

6. Alat Pengumpulan Data.

Untuk mempermudah data yang dipertanggung jawaban dalam penelitian ini, maka alat pengumpul data berupa wawancara adalah berupa informasi yang diperoleh melalui proses Tanya jawab secara

tatap muka dengan responden, yaitu yang bertujuan untuk mencari data atau mendukung data yang telah.

7. Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian penulis kumpulkan dan klasifikasikan menurut bentuk dan sifatnya. Setelah terkumpul kemudian diolah. Setelah diolah kemudian disajikan dalam uraian kalimat. Selanjutnya dianalisis dan dihubungkan dengan teori dan pendapat para ahli serta peraturan perundang-undang berlaku.

8. Penarikan Kesimpulan.

Metode penarikan kesimpulan akhir secara induktif yaitu dari keadaan yang khusus kepada hal yang umum, yang khusus adalah peraturan perundang-undangan serta peraturan daerah yang disesuaikan pada lokasi tempat peneliti melakukan dalam penelitian baik berupa subjek dan objek penelitian sedangkan dalam kesimpulan Yang termasuk dalam kesimpulan secara umum adalah analisis yang dapat dihubungkan dengan teori dan pendapat para ahli yang terutang kedalam tinjauan kepustakaan .

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Perlindungan Hukum

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Beberapa unsur kata Perlindungan.

1. Melindungi: menutupi supaya tidak terlihat/tampak, menjaga, memelihara, merawat, menyelamatkan.
2. Perlindungan; proses, cara, perbuatan tempat berlindung, hal (perbuatan) memperlindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung).
3. Pelindung: orang yang melindungi, alat untuk melindungi.
4. Terlindung: tertutup oleh sesuatu hingga tidak kelihatan.
5. Lindungan: yang dilindungi, cak tempat berlindung, cak perbuatan.
6. Memperlindungi: menjadikan atau menyebabkan berlindung.
7. Melindungi: membuat diri terlindungi.
(<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 28 Januari 2020)

Pengertian perlindungan dalam ilmu hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan,

dan atas pemeriksaan di sidang pengadilan. Aturan hukum tidak hanya untuk kepentingan jangka pendek saja, akan tetapi harus berdasarkan kepentingan jangka panjang. Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah konsep pembangunan ekonomi yang merangkum nilai-nilai sosial.

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. (Sutedi, 2008: 9)

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. (Raharjo, 2000: 121) Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu: subyek yang melindungi, obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dalam unsur suatu negara hukum. Hal tersebut dianggap penting, karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Dalam perkembangannya, antara suatu Negara dengan warga negaranya akan terjalin suatu hubungan timbal balik, yang mengakibatkan adanya suatu hak dan kewajiban antara satu sama lain, dan perlindungan hukum merupakan salah satu hak yang wajib diberikan oleh suatu Negara kepada warga negaranya.

Secara gramatikal, perlindungan berarti tempat untuk berlindung atau hal (perbuatan) memperlindungi. Memperlindungi adalah menjadikan atau menyebabkan berlindung. Sedangkan Sudikno Mertokusumo mengartikan bahwa hukum adalah kumpulan peraturan dan kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum, karena dapat berlaku bagi setiap orang, dan normatif, karena sebagai dasar untuk menentukan apa yang

boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan, ataupun apa yang harus dilakukan, serta mengatur tentang cara melaksanakan kaedah-kaedah tersebut.

Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subyeksubyek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaidah yang berlaku. kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya. (Rahardjo, 2005: 121) Sementara itu, Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa, Perlindungan Hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum. (Hadjon, 2011: 9)

Sedangkan menurut CST Kansil, Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Menurut Muktie A. Fadjar, Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya pengayoman dari Pemerintah terhadap warga negaranya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara; dan
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

(Simanjuntak, 2011: 3)

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. (Yodo, 2010: 1)

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. (Sutedi, 2008: 9)

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c).
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d).

- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah:

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Berdasarkan Penjelasan Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa: “hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”.

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan nya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

3. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsument (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang

menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. (Sidabalok, 2010: 17) Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri. (Yodo, 2010: 32)

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. (Nugroho, 2011: 61-62)

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial). (Nasution, 1999: 13)

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha

perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*, distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari: (Yodo, 2010: 39)

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu: (Yodo, 2010: 49)

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan

3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia. Selain hak konsumen, kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
3. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

C. Tinjauan Umum Perjanjian Kredit

1. Pengertian Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu”. (Departemen Pendidikan Nasional, 2005: 458) Kamus

Hukum menjelaskan bahwa perjanjian adalah “persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama”. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, yaitu: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. (Sudarsono, 2007: 363)

Para sarjana Hukum Perdata pada umumnya berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja dan dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal yang mengenai janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga, tetapi, bersifat istimewa karena diatur dalam ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga Buku III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku terhadapnya. Juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan. (Badrulzaman, 2005: 89)

R. Subekti mengemukakan perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”. (Subekti, 2002: 1)
Menurut Salim HS, Perjanjian adalah “hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek

hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya”.

Pengertian di atas dapat dilihat beberapa unsur-unsur yang tercantum dalam kontrak, yaitu :

1. Adanya hubungan hukum
Hubungan hukum merupakan hubungan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban.
2. Adanya subjek hukum
Subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban. Subyek dalam hukum perjanjian termasuk subyek hukum yang diatur dalam KUH Perdata, sebagaimana diketahui bahwa Hukum Perdata mengkualifikasikan subjek hukum terdiri dari dua bagian yaitu manusia dan badan hukum. Sehingga yang membentuk perjanjian menurut Hukum Perdata bukan hanya manusia secara individual ataupun kolektif, tetapi juga badan hukum atau *rechtperson*, misalnya Yayasan, Koperasi dan Perseroan Terbatas.
3. Adanya prestasi
Prestasi menurut Pasal 1234 KUH Perdata terdiri atas untuk memberi sesuatu, untuk berbuat sesuatu, dan untuk tidak berbuat sesuatu.
4. Di bidang harta kekayaan
Pada umumnya kesepakatan yang telah di capai antara dua atau lebih pelaku bisnis dituangkan dalam suatu bentuk tertulis dan kemudian ditanda tangani oleh para pihak. Dokumen tersebut disebut sebagai “Kontrak Bisnis” atau “Kontrak Dagang”.

Perjanjian merupakan sumber terpenting dalam suatu perikatan. Menurut Subekti, Perikatan adalah “suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu”. (Subekti, 2002: 2)

Perikatan dapat pula lahir dari sumber-sumber lain yang tercakup dengan nama undang-undang. Jadi, ada perikatan yang lahir dari “perjanjian” dan ada perikatan yang lahir dari “undang-undang”. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi ke dalam perikatan yang lahir karena undang-undang saja (Pasal 1352 KUH Perdata) dan perikatan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang. Sementara itu, perikatan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang dapat lagi dibagi kedalam suatu perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperoleh dan yang lahir dari suatu perbuatan yang berlawanan dengan Hukum (Pasal 1353 KUH Perdata).

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mengemukakan empat syarat, yaitu :

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.
- c. Adanya suatu hal tertentu.
- d. Adanya sebab yang halal.

3. Jenis-jenis Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara perbedaan tersebut adalah sebagai berikut: (Badrulzaman M. D., 2001: 69)

a. Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak. Misalnya perjanjian jual beli.

b. Perjanjian Cuma-cuma

Perjanjian dengan cuma-cuma adalah perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak saja. Misalnya hibah.

c. Perjanjian Atas Beban

Perjanjian Atas Beban adalah perjanjian dimana prestasi dari pihak yang satu merupakan kontra prestasi dari pihak lain, dan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

d. Perjanjian Bernama (*Benoemd*)

Perjanjian bernama (khusus) adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Maksudnya perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian ini diatur dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII KUH Perdata.

e. Perjanjian Tidak Bernama (*Onbenoemd Overeenkomst*)

Perjanjian Tidak Bernama (*Onbenoemd*) adalah perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata, tetapi terdapat dalam masyarakat. Perjanjian ini seperti perjanjian

pemasaran, perjanjian kerja sama. Di dalam prakteknya, perjanjian ini lahir adalah berdasarkan asas kebebasan berkontrak mengadakan perjanjian.

f. Perjanjian *Obligatoir*

Perjanjian *obligatoir* adalah perjanjian di mana pihak-pihak sepakat mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain (perjanjian yang menimbulkan perikatan).

g. Perjanjian Kebendaan

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian dengan mana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu benda kepada pihak lain, yang membebaskan kewajiban pihak itu untuk menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain.

h. Perjanjian Konsensual

Perjanjian Konsensual adalah perjanjian dimana di antara kedua belah pihak tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan.

i. Perjanjian Riil

Di dalam KUH Perdata ada juga perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang. Perjanjian ini dinamakan perjanjian riil. Misalnya perjanjian penitipan barang, pinjam pakai.

j. Perjanjian *Liberatoir*

Perjanjian *Liberatoir* adalah perjanjian dimana para pihak membebaskan diri dari kewajiban yang ada. Misalnya perjanjian pembebasan hutang.

k. Perjanjian Pembuktian

Perjanjian Pembuktian adalah perjanjian dimana para pihak menentukan pembuktian apakah yang berlaku diantara mereka.

l. Perjanjian Untung-untungan

Perjanjian Untung-untungan adalah perjanjian yang objeknya ditentukan kemudian. Misalnya perjanjian asuransi.

m. Perjanjian Publik

Perjanjian Publik adalah perjanjian yang sebagian atau seluruhnya dikuasai oleh hukum publik, karena salah satu pihak yang bertindak adalah Pemerintah dan pihak lainnya adalah swasta. Misalnya perjanjian ikatan dinas dan pengadaan barang pemerintahan.

n. Perjanjian Campuran

Perjanjian Campuran adalah perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian. Misalnya pemilik hotel yang menyewakan kamar (sewa menyewa) tetapi menyajikan pula makanan (jual beli) dan juga memberikan pelayanan.

Dari jenis-jenis perjanjian di atas, dapat dilihat bahwa perjanjian waralaba termasuk jenis perjanjian tidak bernama atau *onbenoemde overeenkomst*. Dalam Kamus Hukum, *onbenoemde overeenkomst* adalah “perjanjian atau persetujuan yang tidak mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama”.

4. Berakhirnya Perjanjian

Dalam Pasal 1381 KUH Perdata menyebutkan tentang cara berakhirnya suatu perikatan, yaitu : Perikatan-perikatan hapus karena :

- a. Pembayaran.
- b. Karena penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan.
- c. Karena pembaharuan hutang.
- d. Karena perjumpaan hutang atau kompensasi.
- e. Karena percampuran hutang.
- f. Karena pembebasan hutangnya.
- g. Karena musnahnya barang yang terhutang.
- h. Karena kebatalan atau pembatalan.
- i. Karena berlakunya suatu syarat batal, yang diatur dalam bab kesatu buku ini.
- j. Karena lewatnya waktu, hal mana akan diatur dalam suatu bab tersendiri.

Dalam buku Mariam Darusalam, hapusnya perikatan dikarenakan beberapa hal yaitu :

- a. Pembayaran

Yang dimaksud dengan pembayaran dalam Hukum Perikatan adalah setiap tindakan pemenuhan prestasi. Penyerahan barang oleh penjual, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu adalah

merupakan pemenuhan dari prestasi atau tegasnya adalah “pembayaran”.

b. Subrogasi

Subrogasi adalah penggantian kedudukan kreditur oleh pihak ketiga. Penggantian itu terjadi dengan pembayaran yang diperjanjikan ataupun karena ditetapkan oleh undang-undang. Misalnya, apabila pihak ketiga melunaskan utang seorang debitur kepada krediturnya yang asli, maka lenyaplah hubungan hukum antara debitur dengan kreditur asli.

c. Tentang penawaran pembayaran tunai, diikuti oleh penyimpanan atau penitipan.

Dalam hal perikatan dapat hapus dengan penawaran pembayaran yang diikuti penyimpanan atau penitipan ini di mana debitur yang akan membayar hutangnya kepada kreditur, tetapi kreditur menolak pembayaran tersebut dan oleh debitur uang atau barang yang akan dibayarkan kepada kreditur di titipkan ke pengadilan guna di bayarkan kepada kreditur.

d. Pembaharuan Hutang

Pembaharuan hutang adalah suatu perjanjian dengan mana perikatan yang sudah ada dihapuskan dan sekaligus diadakan suatu perikatan baru.

e. Pengoperan Hutang dan Pengoperan Kontrak

Dalam praktek selalu terjadi bahwa suatu kontrak dialihkan kepada pihak lain. Hal ini terjadi misalnya pemilik suatu perusahaan memindahkan perusahaannya kepada pihak lain dengan janji bahwa pemilik baru tersebut akan mengambil alih juga segala hak-hak dan kewajiban yang melekat pada perusahaan tersebut.

f. Kompensasi atau Perjumpaan Hutang

Kompensasi itu terjadi apabila 2 (dua) orang saling berhutang l (satu) dengan yang lain, sehingga hutang-hutang tersebut dihapuskan karena oleh Undang-undang telah ditentukan bahwa terjadi suatu perhitungan antara mereka.

g. Percampuran Hutang

Dalam hal pencampuran hutang ini biasanya dalam hal pewarisan, dimana debitur menjadi ahli waris si kredirur. Apabila kreditur meninggal dunia, maka hutang-hutang debitur dibayarkan oleh ahli warisnya dan menjadi lunas.

h. Pembebasan Hutang

Pembebasan Hutang adalah pernyataan kehendak dari kreditur untuk membebaskan debitur dari perikatan dan pernyataan kehendak tersebut diterima oleh debitur.

i. Musnahnya Barang yang Terhutang

Musnahnya barang yang terhutang ini adalah suatu barang tertentu yang menjadi obyek perikatan dihapus dan dilarang

oleh Pemerintah yang tidak boleh diperdagangkan lagi. Dalam Pasal 1553 KUH Perdata disebutkan bahwa jika selama waktu sewa, barang yang disewakan sama sekali musnah karena suatu kejadian yang tidak disengaja, maka persetujuan sewa gugur demi hukum.

j. **Kebatalan dan Pembatalan Perikatan**

Alasan-alasan yang dapat menimbulkan kebatalan suatu perikatan adalah kalau perikatan tersebut cacat pada syarat-syarat yang objektif saja. Cacat tersebut adalah objek yang melanggar undang-undang dan ketertiban umum. (Badrulzaman M. D., 2005: 169)

Di samping hapusnya perjanjian berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas dan Pasal 1381 KUH Perdata, masih ada sebab lain berakhirnya perjanjian, yaitu :

- a. Jangka waktu yang ditentukan dalam perjanjian tersebut telah berakhir.
- b. Adanya persetujuan dari para pihak untuk mengakhiri perjanjian tersebut.
- c. Ditentukan oleh Undang-undang misalnya perjanjian akan berakhir dengan meninggalnya salah satu pihak peserta perjanjian tersebut.
- d. Adanya putusan hakim dan.
- e. Tujuan yang dimaksud dalam perjanjian telah tercapai.

5. Perjanjian Kredit

Kredit berasal dari bahasa latin "*credere*" yang berarti kepercayaan. Dapat dikatakan dalam hubungan ini bahwa kreditur atau

pihak yang memberikan kredit (bank) dalam hubungan perkreditan dengan debitur (nasabah penerima kredit) mempunyai kepercayaan bahwa debitur dalam waktu dan dengan syarat-syarat yang telah disetujui bersama dapat mengembalikan kredit yang bersangkutan. (Usman, 2003: 236) Menurut H.M.A. Savelberg menyatakan kredit mempunyai arti antara lain:

- a. Kredit sebagai dasar dari setiap perikatan (yerbintenis) dimana seseorang berhak menuntut sesuatu dari orang lain.
- b. Kredit sebagai jaminan, dimana seseorang menyerahkan sesuatu pada orang lain dengan tujuan untuk memperoleh kembali apa yang telah diserahkan itu.

Pengertian kredit juga dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungun yang menyatakan bahwa "kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak lainnya dan prestasi itu akan dikembalikan lagi pada masa tertentu yang akan datang dan disertai dengan suatu kontra prestasi berupa uang". (Sinungun, 1993: 10) Menurut Kasmir bahwa secara umum jenis-jenis kredit dapat ditinjau dari berbagai sudut antara lain: (Kasmir, 2004: 99-102)

1. Ditinjau dari sudut kegunaan

- a. Kredit Konsumtif

Yaitu kredit yang diberikan kepada debitur untuk keperluan konsumsi seperti kredit profesi, kredit perumahan, kredit

kendaraan bermotor, pembelian alat-alat rumah tangga, dan lain sebagainya.

b. Kredit Produktif, yang terdiri dari:

- 1) Kredit Investasi; yang dipergunakan untuk membeli barang modal atau barang-barang tahan lama seperti tanah, mesin, dan sebagainya.
- 2) Kredit Modal Kerja; digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam operasionalnya, seperti untuk membeli bahan baku, membayar gaji pegawai atau biaya-biaya lainnya yang berkaitan dengan proses produksi perusahaan.
- 3) Kredit Likuiditas; diberikan dengan tujuan untuk membantu perusahaan yang sedang kesulitan likuiditas. Misalnya kredit likuiditas dari Bank Indonesia yang diberikan untuk bank-bank yang memiliki likuiditas dibawah bentuk uang.

2. Ditinjau dari sudut jaminan

a. Kredit Dengan Jaminan

Kredit yang diberikan dengan suatu jaminan, jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang. Artinya setiap kredit yang

dikeluarkan akan dilindungi senilai jaminan yang diberikan debitur.

b. Kredit Tanpa Jaminan

Kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Kredit tanpa jaminan diberikan dengan melihat prospek usaha dan karakter serta loyalitas atau nama baik calon debitur.

3. Ditinjau dari sektor usaha

- a. Kredit Pertanian, merupakan kredit yang dibiayai untuk sector perkebunan atau pertanian rakyat. Sektor usaha pertanian dapat berupa jangka pendek atau jangka panjang.
- b. Kredit Peternakan, dalam hal ini juga untuk jangka pendek misalnya peternakan ayam dan jangka panjang kambing atau sapi.
- c. Kredit Industri, yaitu kredit untuk membiayai industri kecil, menengah atau besar.
- d. Kredit Pertambangan, jenis usaha tambang yang dibiayai biasanya dalam jangka panjang, seperti tambang emas, minyak, timah.
- e. Kredit Pendidikan, merupakan kredit yang diberikan untuk membangun sarana dan prasarana pendidikan.
- f. Kredit Profesi, yaitu kredit yang diberikan kepada para professional, seperti dosen, dokter, atau pengacara.

- g. Kredit Perumahan, yaitu kredit untuk membiayai pembangunan atau pembelian rumah.

4. Ditinjau dari sudut jangka waktu

a. Kredit Jangka Pendek

Yaitu merupakan kredit yang berjangka waktu kurang dari 1 tahun atau paling lama 1 tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja. Contohnya untuk peternakan ayam atau jika pertanian misalnya tanaman padi atau palawija.

b. Kredit Jangka Menengah

Yaitu kredit yang berjangka waktu antara 1 tahun sampai 3 tahun dan biasanya kredit ini digunakan melalui investasi. Sebagai contoh kredit untuk pertanian seperti jeruk, atau peternakan kambing.

c. Kredit Jangka Panjang

Yaitu kredit yang masa pengembaliannya paling panjang. Kredit jangka panjang pengembaliannya lebih dari 3 tahun atau 5 tahun. Biasanya kredit ini untuk investasi jangka panjang seperti perkebunan karet, kelapa sawit atau manufaktur dan untuk kredit konsumtif seperti kredit perumahan.

Dalam kasus kredit bermasalah, debitor telah dianggap mengingkari janji untuk membayar bunga dan atau kredit induk yang jatuh tempo sehingga terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran. Dapat dikatakan bahwa kredit bermasalah didalamnya meliputi kredit macet, meskipun demikian tidak semua kredit yang bermasalah adalah kredit macet. Berkenaan dengan kredit bermasalah tersebut dihubungkan dengan perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh debitor atau nasabah menurut Gatot Supramono, ada 3 macam perbuatan yang digolongkan wanprestasi, yaitu:

1. Nasabah sama sekali tidak dapat membayar angsuran kredit atau beserta bunganya.
2. Nasabah membayar sebagian angsuran kredit atau beserta bunganya, pembayaran angsuran tidak dipermasalahkan nasabah telah membayar sebagian kecil angsuran. Walaupun nasabah kurang membayar satu kali angsuran, tetapi tergolong kreditnya sebagai kredit macet.
3. Nasabah membayar lunas kredit atau beserta bunganya setelah jangka waktu yang diperjanjikan berakhir. Hal ini tidak termasuk nasabah yang membayar lunas setelah perpanjangan jangka waktu kredit yang telah disetujui bank atas permohonan nasabah, karena telah terjadi perubahan perjanjian yang telah disepakati bersama. (Supramono, 1995: 92)

Oleh karena itu, terjadinya kredit bermasalah dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Iktikad tidak baik dari nasabah
2. Kesalahan nasabah sendiri
3. Perubahan peraturan perundang-undangan
4. Kondisi dan situasi ekonomi secara umum
5. *Force Majeure*
6. Kekurang hati-hatian bank

Pemberian kredit yang dilakukan oleh bank sebagai suatu lembaga keuangan, sudah semestinya harus dapat memberikan perlindungan hukum bagi pemberi dan penerima kredit serta pihak yang terkait mendapat perlindungan melalui suatu lembaga hak jaminan yang kuat dan dapat memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang berkepentingan. Dalam pemberian kredit ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bank dalam rangka melindungi dan mengamankan dana masyarakat yang dikelola bank tersebut untuk disalurkan dalam bentuk kredit, yaitu:

1. Harus dilakukan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.
2. Harus mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitor untuk melunasi hutangnya sesuai dengan yang diperjanjikan
3. Wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan masyarakat yang mempercayakan dananya pada bank.
4. Harus memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat.

Untuk memperoleh keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitor, maka sebelum memberikan kredit bank harus melakukan penilaian yang seksama terhadap watak (*character*), kemampuan (*capacity to create sources of funding*), modal (*capital*), agunan (*collateral*), wewenang untuk meminjam (*competence to borrow*) dan prospek usaha debitor tersebut (*condition of economy and sector of business*). (Sutojo, 1995: 2-3)

D. Tinjauan Umum Perbankan

1. Pengertian Bank

Bank adalah usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. (Hermansyah, 2000: 17)

Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemudian agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan, dana tersebut diputar

kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit, dan juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit dalam bentuk bunga dan biaya administrasi yang besarnya dipengaruhi besarnya bunga simpanan. (Kasmir, 2004: 25)

Sedangkan menurut Prof. G.M. Verryn Stuart, bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Kasmir mengartikan bank secara sederhana sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Kemudian menurut A Abdurrachman, bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

2. Asas, Fungsi Dan Tujuan Bank

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya

berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Kemudian yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Demokrasi sendiri menurut Abraham Lincoln adalah pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Dalam demokrasi, kekuasaan pemerintahan di negara itu berada ditangan rakyat. Rakyat adalah pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan berada ditangan rakyat. (Imaniyati, 2010: 16)

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Di Indonesia ini, lembaga perbankan memiliki misi dan fungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*). Menurut Kasmir dalam bukunya Dasar-Dasar Perbankan mengemukakan bahwa fungsi bank sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. (Kasmir, 2004: 4)

Menurut Pasal 4 Undang-Undang 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi,

dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Perbankan Indonesia juga mempunyai tujuan yang strategis dan tidak semata-mata berorientasi ekonomis, tetapi juga berorientasi kepada hal-hal yang non ekonomis seperti masalah menyangkut stabilitas nasional yang mencakup antara lain stabilitas politik dan stabilitas social. (Hermansyah, 2000: 20)

3. Kegiatan-Kegiatan Bank

Adapun kegiatan-kegiatan bank umum yang ada di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang tertuang dalam Pasal 6 adalah sebagai berikut:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - 1) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.

- 2) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - 3) Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
 - 4) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - 5) Obligasi.
 - 6) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 - 7) Instrument surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
 - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
 - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga.
 - h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
 - i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.

- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- l. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- m. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain melakukan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diatas, menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bank umum dapat pula:

- a. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- b. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- d. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku

E. Tinjauan Umum PT. Bank Negara Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank BNI

BNI (Bank Negara Indonesia) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan UU no 2 tahun 1946 tanggal 15 juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan UU no 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dan statusnya berubah menjadi Bank Umum Milik Pemerintah. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992 telah dilakukan bentuk hukum BNI menjadi perusahaan perseroan terbatas (persero). Bentuk hukum menjadi persero telah dinyatakan dalam Akta No 131, tanggal 31 juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 september 1992.

Bank BNI menjadi BUMN sejak tahun 1996 merupakan Bank pertama yang menjadi perusahaan publik yang setelah mendaftarkan dan mencatatkan sahamnya di bursa efek jakarta dan bursa efek surabaya. Untuk memperkuat keuangan dan dapat bersaing di dunia perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalasi oleh pemerintah ditahun 1997, divestasi saham pemerintah ditahun 2007 dan penawaran umum saham terbatas ditahun 2010.

Setelah perusahaan menjadi perusahaan publik Bank BNI merubah anggaran dasar BNI sesuai dengan akta no. 35 tanggal 17 Maret 2015. Perubahan ini dilakukan antara lain karena sebagian sahamnya sudah dimiliki oleh masyarakat. Kepemilikan saham Bank BNI sekarang 60% saham-saham dari Bank BNI dimiliki oleh pemerintah dan sisanya 40% dimiliki oleh masyarakat, baik individu, domestik, dan asing.

2. Visi dan Misi Bank BNI

Visi Bank BNI Menjadi lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja Misi Bank BNI,

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi

4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3. Profil Usaha

BNI merupakan perusahaan Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu banyak dibantu oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance. Produk-produk yang diberikan sangat membantu masyarakat sebab, menawarkan layanan simpanan penyimpanan dana maupun jasa pelayan. Untuk produk BNI produknya dapat di rasakan disemua kalangan baik pada kalangan bersegmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah mulai untuk anak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun. Berikut produk-produk yang diberikan BNI yang sangat banyak digunakan oleh masyarakat antara lain, produk pinjaman terdiri dari dua yaitu produk bagi personal dan bisnis.

BNI mempunyai tiga produk simpanan yaitu:

1. BNI Giro:

BNI Giro mempunyai dua jenis yaitu BNI Giro Perorangan dan BNI Giro non perorangan.

- a. Bagi nasabah pemegang rekening BNI Giro Perorangan mendapatkan fasilitas BNI Debit Card (Silver, Gold, Platinum), fasilitas Automatic Transfer System (Sweep Account Online), Fasilitas e-Channel.
- b. Bagi nasabah pemegang rekening BNI Giro Non Perorangan mendapatkan fasilitas BNI Cash Card (selected only), Fasilitas Automatic Transfer System (Account Sweep Non Perorangan), Internet Banking (BNIDirect), Fasilitas Transaksi Pendebitan Otomatis (autodebit), dan BNI Virtual Account (untuk transaksi debit maupun kredit)

2. BNI Deposito

BNI Deposito adalah deposito berjangka yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank.

3. Tabungan

Untuk tabungan BNI mempunyai berbagai jenis tabungan yang tentunya sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dalam melakukan simpanan kepada Bank, berikut ini jenis-jenis tabungan yang ada di BNI antara lain :

- a. BNI Taplus
- b. BNI taplus Bisnis
- c. BNI Tappa
- d. BNI Taplus Muda

- e. BNI Taplus Anak
- f. BNI Tapanes
- g. BNI Pandai
- h. BNI Haji
- i. BNI Dollar
- j. BNI simpanan Pelajar
- k. Tabunganku
- l. BNI deposito
- m. BNI Simponi

Untuk pinjaman BNI mempunyai dua jenis yaitu untuk nasabah bisnis dan nasabah perorangan. BNI sangat memfasilitasi dan memberikan solusi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Berikut ini produk pinjaman untuk perorangan dan bisnis.

1. Produk pinjaman Perorangan : .
 - a. BNI Fleksi
 - b. BNI Griya
 - c. BNI Griya Multiguna
 - d. BNI Instant
2. Produk pinjaman Bisnis :
 - a. Kredit Modal Kerja (KMK)
 - b. Kredit Investasi
 - c. Kredit Supply Chain
 - d. Kredit Kepada Lembaga Keuangan (KKLK)

- e. BNI Wirausaha (BWI)
- f. Kredit Usaha Rakyat (KUR)
- g. Two Step Loan
- h. Two Step Loan-IEPC 2
- i. Kredit Beragun Deposito Berjangka



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bank sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan. Kesemuanya itu didasari dengan kepercayaan, sebab tanpa adanya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan juga sebaliknya tanpa adanya kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka kegiatan perbankan tidak akan dapat berjalan dengan baik. (Febriansyah, 2014: 59)

Memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia di dalam masyarakat, individu yang satu senantiasa berhubungan dengan individu yang lain. Dengan perhubungan tersebut diharapkan kebutuhan yang dikehendaki oleh individu yang satu akan dipenuhi oleh individu yang lain, demikian pula sebaliknya secara timbal balik.

Hubungan antara dua individu yang timbal balik tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk kerjasama atau dalam hukum Indonesia dikenal dengan istilah perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua individu atau dua pihak, di mana pihak yang satu menuntut sesuatu hal atau prestasi dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan timbul dari adanya suatu perjanjian.

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji dan mengikatkan dirinya kepada seorang yang lain atau peristiwa di mana dua orang saling berjanji.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (Shidarta, 2000: 9)

Menurut ketentuan Pasal 10 Perjanjian Kredit BNI Flexi menyaakan dalam hal jaminan kredit yaitu:

1. Segala harta kekayaan penerima kredit, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang akan ada dikemudian hari, menjadi jaminan bagi pelunasan seluruh kewajiban penerima kredit yang timbul dari perjanjian kredit ini
2. Guna lebih menjamin pembayaran kembali kredit oleh penerima kredit, penerima kredit menyerahkan kepada bank barang jaminan sebagai berikut:
 - a. Asli SK pensiun atas nama pemohon (diserahkan pada saat penerima kredit beralih status menjadi pensiunan.
 - b. Asli SK pengangkatan PNS dan asli SK terakhir (III/b)
3. Kecuali ditentukan lain dalam Pasal tambahan perjanjian kredit ini, barang jaminan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) pasal ini harus sudah diterima oleh bank sebelum dilakukan penarikan kredit.

4. Setelah fasilitas kredit dinyatakan lunas oleh bank dan barang jaminan sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini sudah tidak diperlukan lagi sebagai jaminan kredit, maka bank akan mengembalikan bukti kepemilikan barang jaminan tersebut kepada pemilik barang jaminan yakni pihak yang namanya tercantum sebagai pemilik atau kuasanya.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Sudah bekerja selama 2 tahun sebagai pimpinan bidang pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Sudah 1 tahun 8 bulan bekerja menjadi Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Bekerja di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman yakni sudah 2 tahun lamanya. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Bekerja di bagian pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman yakni sudah selama 1 tahun. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi nasabah tetap PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman:

Nasabah telah menjadi nasabah BNI sudah selama 5 tahun lamanya. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Menurut Soedikno Mertokusumo, subjek hukum selaku pemikul hak-hak dan kewajiban-kewajiban (*de dragger Van do rechten en Plichten*), baik itu manusia (*naturlijikepersoon*) badan hukum (*rechtpersoon*), maupun jabatan (*ambt*), dapat melakukan tindakan-tindakan hukum berdasarkan kemampuan (*beekwaamheid*) atau kewenangan (*bevogdheid*) yang dimilikinya.

Dalam pergaulan ditengah masyarakat, banyak terjadi hubungan hukum yang muncul sebagai akibat adanya tindakan-tindakan hukum dan subyek hukum itu. Tindakan hukum ini merupakan awal lahirnya hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) mempunyai akibat-akibat hukum. Agar hubungan hukum antara subjek hukum itu berjalan secara harmonis, seimbang dan adil dalam arti setiap subjek-subjek hukum mendapatkan apa yang menjadi haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya, maka hukum tampil sebagai aturan main dalam mengatur hubungan hukum tersebut. Hukum diciptakan sebagai suatu sarana atau instrumen untuk mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban subjek hukum. (Mertokusumo, 1993: 14)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Adapun jenis produk perkreditan di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman yaitu antara lain Kepemilikan Rumah BNI Griya (KPR), Refinancing, Kredit Kepemilikan Apartement (KPA), BNI Flexi, dan BNI Multiguna.

(wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Produk yang dimiliki oleh BNI berbagai macam dari perkreditan untuk kepemilikan rumah, Refinancing, Kredit Kepemilikan Apartement (KPA), BNI Flexi, dan BNI Multiguna. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Produk pelayanan kredit perbankan bidang KPR, Refinancing, Kredit Kepemilikan Apartement (KPA), BNI Flexi, dan BNI Multiguna (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Apa saja jenis produk pelayanan kredit perbankan yang

ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Produk kredit di BNI yang ada memiliki berbagai macam namun dikarenakan berada di bidang pemasaran maka yang lebih dominan yakni KPR dan BNI Flexi. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa Apa jenis produk pelayanan kredit perbankan yang nasabah gunakan pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah:

Produk BNI Flexi yang telah digunakan di BNI. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Di samping itu, hukum juga berfungsi sebagai instrumen perlindungan bagi subjek hukum. Lebih lanjut Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa : “Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat dilakukan secara normal, damai tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum terjadi ketika subjek hukum tertentu tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dijalankan atau melanggar hak-hak subjek hukum lain. Subjek hukum yang dilanggar hak-haknya harus mendapatkan perlindungan hukum”. (Mertokusumo, 1993: 145)

Perlindungan hukum ini sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi

secara elektronik ini, namun tetap saja ada nasabah yang dirugikan karena menggunakan suatu pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Dari keseluruhan jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, apakah produk BNI Flexi menjadi salah satu produk yang paling diunggulkan? Kenapa produk ini menjadi unggulan? Apakah Produk ini bisa berlaku untuk seluruh nasabah BNI adalah

Pada dasarnya produk yang dimiliki oleh BNI semuanya produk unggulan namun produk perkreditan yang masih dipercayakan kepada nasabah secara khusus yakni BNI Flexi, produk ini menjadi produk unggulan disebabkan produk ini hanya diperuntukkan bagi nasabah yang terpilih saja, sehingga produk ini tidak bisa berlaku untuk seluruh nasabah BNI. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Dari keseluruhan jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, apakah produk BNI Flexi menjadi salah satu produk yang paling diunggulkan? Kenapa produk ini menjadi unggulan? Apakah Produk ini bisa berlaku untuk seluruh nasabah BNI adalah

Produk yang paling diunggulkan disaat ini yakni BNI Flexi, hal ini disebabkan produk ini merupakan jalinan kerjasama secara langsung dengan nasabah yang memiliki prioritas di BNI serta produk ini

merupakan produk khusus hanya diperuntukkan kepada nasabah terpilih saja. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Dari keseluruhan jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, apakah produk BNI Flexi menjadi salah satu produk yang paling diunggulkan? Kenapa produk ini menjadi unggulan? Apakah Produk ini bisa berlaku untuk seluruh nasabah BNI adalah

Produk BNI Flexi termasuk produk kredit yang diunggulkan dikarenakan produk ini merupakan produk khusus ataupun prioritas. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Dari keseluruhan jenis produk pelayanan kredit perbankan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, apakah produk BNI Flexi menjadi salah satu produk yang paling diunggulkan? Kenapa produk ini menjadi unggulan? Apakah Produk ini bisa berlaku untuk seluruh nasabah BNI adalah

Produk yang masih unggul untuk dipasarkan ialah produk BNI Flexi, hal ini dikarenakan produk ini berhubungan langsung dengan kerja sama pihak bank dengan pemerintah. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa Apa yang menyebabkan nasabah menggunakan produk pelayanan kredit perbankan BNI Flexi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah:

Produk BNI Flexi dan syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan produk tersebut adalah dimana BNI Flexi merupakan suatu produk yang dimiliki oleh BNI. Dimana pengajuan produk ini tidak dapat diajukan begitu saja dikarenakan hanya nasabah pilihan saja yang dapat mengajukan produk BNI Flexi ini. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Jadi dapat dikatakan bahwa BNI Flexi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*) yang pembayaran gajinya (*payroll*) disalurkan melalui BNI. Pemberian Kredit Tanpa Agunan (BNI Fleksi) tetap menggunakan agunan, tetapi dalam hal ini, agunan yang digunakan bersifat immaterial, seperti asli SK, atau asli Ijazah terakhir, atau lainnya.

Untuk itu sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum agar kepercayaan masyarakat kepada bank tidak akan hilang. Karena tanpa ada kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan

usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan. (Hermansyah, 2000: 144)

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Dimana pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana mekanisme ataupun proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini? Apa saja Hak dan kewajiban yang harus dilengkapi oleh calon nasabah dalam proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi adalah

Produk BNI Flexi dan syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan produk tersebut adalah BNI Fleksi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan yang diberikan kepada pegawai/pensiunan pemegang rekening Taplus yang mempunyai penghasilan tetap (*regular income*), dengan maksimum kredit disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan gaji atau penghasilan masing-masing calon debitur, namun disini ada dipersyaratkan jaminan yang berupa :

- a. Surat Kuasa dari debitur kepada Bendaharawan untuk memotong gaji/hak pegawai/pensiunan yang bersangkutan dan menyetorkan rekening Taplus debitur, dan
- b. Surat Pernyataan Kesediaan Bendaharawan untuk memotong gaji/hak pegawai/pensiunan yang bersangkutan, dan
- c. Asli SK pengangkatan terakhir, atau asli Kartu Taspen, atau ijasah terakhir, atau lainnya. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana mekanisme ataupun proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini? Apa saja Hak dan kewajiban yang harus dilengkapi oleh calon nasabah dalam proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini adalah

Langkah-langkah prosedur pinjaman BNI Fleksi:

- 1) Debitur datang ke outlite BNI, setelah datang debitur bertemu dengan salah satu sales dari BNI, lalu debitur menyampaikan maksud ingin mengajukan pinjaman BNI Fleksi.
- 2) Sales BNI menjelaskan tentang BNI Fleksi. Lalu dokumen apa saja dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh debitur saat mengajukan pinjaman produk BNI Fleksi
- 3) Nasabah menyerahkan dokumendokumen dan pesyaratan yang telah diminta sales tersebut.
- 4) Sales tersebut langsung memberikan dokumen debitur ke kantor cabang terdekat untuk ditindak lanjuti
- 5) Kantor cabang menindak lanjuti berkas yang dikirim oleh sales dari outlite BNI dengan menghitung dan mempertimbangkan kelayakan debitur seperti : kelengkapan dokumen, sttus karyawan, lama bekerja, lokasi kerja, besarnya gaji, besarnya hutang di Bank lain, dan kredibilitas di Bank lain
- 6) Setelah ditindak lanjuti oleh kantor cabang, lalu kantor cabang menghubungi kembali sales tersebut untuk menghubungi debitur tentang kelanjutan pengajuan pinjaman BNI Fleksi
- 7) Sales tersebut menghubungi nasabah untuk memberitahu diterima atau tidaknya pengajuan pinjamannya. Apabila diterima nasabah akan melakukan tahap selanjutnya. Dan pengajuan yang tidak terima berkas yang sudah diserahkan tersebut akan dikembalikan kepada debitur.
- 8) Tahap selanjutnya apabila diterima nasabah akan melakukan akad kredit dan pencairan dana kredit.

Produk BNI Flexi dan syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan produk tersebut adalah fasilitas yang dimiliki oleh BNI dimana fasilitas ini dikenal tanpa adanya agunan namun fasilitas ini hanya diberikan kepada nasabah yang dinyatakan berprioritas atau payroll dan dikhususkan kepada pegawai Instansi pemerintahan. BNI flexi ini memiliki persyaratan dalam pengajuan dimana hanya kepada nasabah yang terpilih oleh BNI saja yang bisa mengajukan fasilitas ini.

(wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana mekanisme ataupun proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini? Apa saja Hak dan kewajiban yang harus dilengkapi oleh calon nasabah dalam proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini adalah

Langkah-langkah prosedur pinjaman BNI Fleksi adalah dimana nasabah yang telah dihubungi dan bersedia untuk melakukan penggunaan fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank tetap harus melakukan pengajuan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani perjanjian kredit yang telah dieprsiapkan oleh pihak bank. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Bagaimana mekanisme ataupun proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini? Apa saja Hak dan kewajiban yang harus dilengkapi oleh calon nasabah dalam proses pengajuan kredit perbankan BNI Flexi ini adalah

Produk ini pada dasarnya tidak diajukan secara langsung oleh nasabah dikarenakan produk ini merupakan produk pilihan bagi nasabahnya, tetapi ketika nasabah terpilih memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan produk kredit ini, maka nasabah tetap menjalankan proses pengajuan kredit seperti biasanya. (wawancara penulis dengan

Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Tindakan yang dilakukan oleh pihak Bank kepada nasabah ketika mengajukan fasilitas pinjaman produk BNI Flexi adalah nasabah pernah dihubungi oleh pihak bank atas pengenalan produk tersebut. Jika nasabah memiliki keinginan untuk melakukan penggunaan fasilitas BNI Flexi maka nasabah dapat mengisi form formulir secara langsung. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Perlindungan hukum bagi nasabah terhadap segala bentuk kegiatan perbankan melalui sistem elektronik, termasuk keamanan data pribadi nasabah pengguna layanan perjanjian kredit secara elektronik BNI Fleksi, yang berdasarkan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah berupa hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan kemudahan bagi nasabah selaku konsumen dalam kegiatan perbankan untuk dapat menyampaikan kekurangan-kekurangan dari pelayanan perbankan dengan sistem elektronik yang diberikan oleh bank, dengan timbal balik pihak bank untuk merespon baik pendapat maupun keluhan nasabahnya.

Kemungkinan terjadinya kerugian konsumen dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen bisa saja terjadi. Dalam perjanjian baku (standart) konsumen dianggap sudah mengerti isi dari perjanjian sehingga hal itu dapat mengakibatkan kerugian konsumen. Minimnya pengetahuan konsumen dalam melakukan perjanjian pembiayaan konsumen menyebabkan terjadinya kerugian konsumen. Namun dalam perkembangannya, muncullah banyak permasalahan yang timbul dalam perjanjian pembiayaan konsumen. Perjanjian pembiayaan konsumen merupakan perjanjian standar karena perjanjian tersebut berisikan klausul-klausul baku yang sudah dibuat dan disiapkan terlebih dahulu secara sepihak.

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa dimana pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja bentuk perlindungan terhadap nasabah BNI Flexi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia adalah setiap informasi penerima kredit antara lain data penerima kredit dan kolektibilitas dilaporkan Bank kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya dalam system informasi debitur (SID) atau system layanan informasi keuangan (SLIK) atau melalui bentuk penyampaian lainnya

yang diwajibkan dalam ketentuan yang berlaku. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja bentuk perlindungan terhadap nasabah BNI Flexi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia adalah bank telah memberikan penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan dan Dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apa saja bentuk perlindungan terhadap nasabah BNI Flexi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Pihak bank akan memberikan perlindungan terhadap data nasabah dan penggunaan uang yang ada pada rekening nasabah. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Apa saja bentuk perlindungan terhadap nasabah BNI Flexi yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman adalah

Perlindungan terhadap nasabah tetap dilakukan dengan melindungi setiap data dan rekening yang dimilikinya dan tetap didasarkan kepada otoritas jasa keuangan yang menaunginya. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia adalah bank memberikan informasi dari setiap isi dari ketentuan yang akan diterima oleh nasabah. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Penuangan klausul baku/perjanjian baku itu sendiri juga harus memahami posisi. Kebebasan berkontrak, karena berkaitan dengan asas-asas hukum perjanjian yang secara menyeluruh asas merupakan pilar, tiang, pondasi dari hukum perjanjian. Salah satu dari asas tersebut adalah asas keseimbangan. Asas keseimbangan merupakan perkembangan dari asas persamaan, kreditur mempunyai kekuatan untuk pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memiliki pilar beban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan i'tikad baik. Dapat dilihat disini kedudukan kreditur

yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk mempertimbangkan i'tikad baik dan bertanggung jawab. (Yani, 2000: 53)

Oleh sebab itu, perusahaan pembiayaan harus memperlakukan dan melayani konsumen secara sama dan tidak diskriminatif, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Itikad baik untuk melaksanakan perjanjian harus selalu ada, baik pada konsumen maupun pada perusahaan pembiayaan. Apabila konsumen karena itikad tidak baik wanprestasi, maka perusahaan pembiayaan dapat dengan mudah menuntut konsumen untuk memenuhi kewajibannya, karena semua itu telah ditetapkan dalam perjanjian.

Sarana perlindungan hukum yang dapat digunakan di dalam perjanjian kredit secara elektronik BNI Fleksi ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yang dapat dipahami oleh masyarakat dengan pemaparan sebagai berikut:

- 1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar, artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

2) Sarana Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang terjadi dengan penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia, termasuk kategori perlindungan hukum represif. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat bahwa lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Perlindungan hukum bagi nasabah debitur dalam bertransaksi dengan bank belum mendapatkan tempat yang memadai. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, tidak mengatur secara langsung perlindungan bagi nasabah. Perlindungan hukum terhadap nasabah debitur juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengingat nasabah termasuk konsumen akhir. Dalam Pasal 18 ayat (I) Undang-Undang ini, diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 18 ayat (I) huruf 2).
- b. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk

melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran (Pasal 18 ayat (I) huruf d)

- c. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Artinya perjanjian baku itu diakui keberadaannya dan tidak bersifat melanggar aturan peraturan perundang-undangan, jika tidak memiliki klausula yang disebutkan dalam Pasal 18. Jika dalam perjanjian baku ditemukan klausula yang tercantum pada Pasal 18, maka klausula tersebut dapat dibatalkan demi hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasikan kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasaan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut hak, melainkan kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang. (Hermansyah, 2000: 121)

Bentuk perlindungan hukum bank terhadap nasabah tidak dapat dipisahkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, karena pada dasarnya UU inilah yang dijadikan bagi perlindungan

konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bukan tidak ada membicarakan tentang nasabah didalamnya, tetapi karena UU No. 10 Tahun 1998 hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan akibat kepada perbankan itu sendiri sehingga dirasakan kurang memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Tetapi secara administrasi UU No. 10 Tahun 1998 memberikan Perlindungan kepada Nasabahnya.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial Intermediary Institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Hal ini membuat syarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

- b. Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang dan jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam Pasal 4 huruf a, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan diatas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diderita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan diatas. Pasal ini merupakan bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan

mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus menerus.

Jadi dapat dikatakan dari hasil pembahasan tersebut yaitu Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sudah dijalankan dengan berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara memberikan batasan terhadap klausula baku yang ditetapkan oleh bank dengan memberikan penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan dan Dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan serta data penerima kredit dan kolektibilitas dilaporkan Bank kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya dalam system informasi debitur (SID) atau system layanan informasi keuangan (SLIK) atau melalui bentuk penyampaian lainnya yang diwajibkan dalam ketentuan yang berlaku.

B. Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman

Hubungan bank sebagai penyedia jasa perbankan bagi masyarakat dan nasabah sebagai konsumen atau pelanggan sering menimbulkan masalah bagi kedua belah pihak. Bagi bank, kredit macet adalah masalah yang paling sering muncul atau terjadi. Nasabah atau debitur tidak membayar kreditnya ke bank sesuai dengan jumlah dan jadwal yang disepakati. Sedangkan bagi nasabah, permasalahan yang sering muncul adalah manakala bank lalai atau tidak melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan dalam produk-produk jasanya.

Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 (dua) unsur yang saling terkait yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat menaruh kepercayaan untuk menempatkan uangnya melalui produk perbankan yang ditawarkan oleh bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan di banknya, dan bank akan dapat memberikan jasa-jasa perbankan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah pihak PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah menerima komplain dari nasabah BNI Flexi mengenai suku bunga, jangka waktu pelunasan, serta biaya finalti pelunasan adalah

Pada dasarnya tidak ada yang mengkomplain mengenai produk yang dimiliki, namun hanya saja nasabah ada yang merasa keberatan terhadap biaya finalti yang dikenakan terhadap diri nasabah, hal ini disebabkan nasabah melakukan pelunasan sebelum jangka waktu yang telah ditetapkan, sehingga nasabah diharuskan untuk membayar sejumlah biaya finalti dan adminitrasinya. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah pihak PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah menerima komplain dari nasabah BNI Flexi mengenai suku bunga, jangka waktu pelunasan, serta biaya finalti pelunasan adalah

Komplain pasti ada namun komplain tersebut tidaklah suatu hal yang menimbulkan masalah ataupun sengketa, dikarenakan terkadang nasabah tidak cermat terlebih dahulu untuk memahami produk yang ditawarkannya sehingga nasabah hanya menerimannya saja, sehingga kebanyakan nasabah kurang mengetahui apalagi ketika dilakukan penambahan biaya terhadap diri nasabah. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah pihak PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah menerima komplain dari nasabah BNI Flexi mengenai suku bunga, jangka waktu pelunasan, serta biaya finalti pelunasan adalah

Seharusnya sudah tidak ada lagi komplain mengenai suku bunga, jangka waktu pelunasan, serta biaya finalti pelunasan disebabkan hal tersebut sebelum dilakukan persetujuan terhadap pengikatan kredit pihak bank telah menjelaskannya terlebih dahulu kepada nasabah, apabila mengenai komplain biaya finalti yang akan dikenai terhadap nasabah disebabkan hal ini sebagaia bentuk sanksi yang diebrikan oleh pihak ketika nasabah melakukan pelanggaran terhadap perjanjian kreditnya. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Apakah pihak PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah menerima komplain dari nasabah BNI Flexi mengenai suku bunga, jangka waktu pelunasan, serta biaya finalti pelunasan adalah

Disaat melakuakn pemasaran produk ini maka nasabah tidak ada yang melakukan komplain disebabkan nasabah telah diberikan pemahaman menegnai produk ini, tetapi dikarenakan nasabah kurang memperdulikannya sehingga masih ada juga nasabah yang tetap melakukan komplain tersbeut dikarenakan menurut nasabah tidak sesuaiid engan yang diperjanjikan. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Komplain yang dilakukan yakni ketika ingin melakukan pelunasan tetapi nasabah dikenai biaya tambahan selain biaya administrasi untuk

pengurusan pelunasan tersebut. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Pada dasarnya, hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah hubungan kontraktual. Begitu seorang nasabah menjalin kontraktual dengan pihak bank, maka perikatan yang timbul adalah perikatan atas dasar kontrak atau perjanjian. Dalam wilayah hukum perjanjian, pengertian hubungan hukum merupakan hubungan antara pihak-pihak yang kedudukannya seimbang atau sejajar. Hubungan nasabah dengan bank adalah hubungan hukum karena adanya perjanjian antara kedua belah pihak.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum melekatkan hak pada salah satu pihak dan melekatkan kewajiban pada pihak lainnya. Jika salah satu pihak tidak mengindahkan atau melanggar hubungan tadi maka hukum dapat memaksakan agar hubungan hukum tadi dipenuhi atau dipulihkan kembali . Dalam hal ini hukum dapat bersifat memaksa kepada salah satu pihak bila terjadi pengingkaran atau wanprestasi terhadap hubungan hukum yang terjadi tersebut. (Badruzaman M. D., 2001: 1-2)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika pernah, Apa tindakan PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman terhadap komplain dari nasabah BNI Flexi tersebut adalah

Jika komplain ada dari nasabah maka pihak bank akan menanggapi dengan baik, serta melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang dimiliki serta menyelesaikannya dengan musyawarah kepada nasabah. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika pernah, Apa tindakan PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman terhadap komplain dari nasabah BNI Flexi tersebut adalah

Apabila ada komplain dari nasabah maka pihak bank harus menanggapi komplain tersebut dengan baik, kemudian pihak bank juga akan memberikan informasi yang menjadi bahan komplainnya tersebut, jika komplain tersebut merupakan kesalahan dari nasabah maka nasabahlah yang harus mengerti namun jika masalahnya timbul dari pihak bank maka pihak bank akan menanggapi tuntutan dari nasabah. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika pernah, Apa tindakan PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman terhadap komplain dari nasabah BNI Flexi tersebut adalah

Demi menjaga hubungan baik dengan nasabah maka pihak bank akan tetap menanggapi komplainnya tersebut. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Jika pernah, Apa tindakan PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman terhadap komplain dari nasabah BNI Flexi tersebut adalah

Komplain tetap ditanggapi dikarenakan itu merupakan tanggungjawab dari pihak bank. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Komplain ditanggapi oleh pihak bank namun nasabah tetap harus melakukan pembayaran tambahan tersebut jika ingin melakukan pelunasan. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) harusnya menjamin suatu Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenangwenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen

belum memadai, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*) termasuk dalam hal ini fasilitas elektronik. (Atmasasmita, 2012: 32)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah nasabah BNI Flexi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah melakukan tindakan wanprestasi terhadap proses pembayaran pinjaman kredit? Jika ada apa tindakan dari pihak bank terkait masalah tersebut adalah

Nasabah BNI Flexi ada yang melakukan wanprestasi dalam proses pembayaran dikarenakan pembayarannya tidak tepat waktu serta saldo yang dimiliki nasabah telah dikosongkan terlebih dahulu sehingga pihak bank tidak dapat melakukan pemotongan secara langsung, kemudian ada juga tindakan wanprestasi yang dilakukan nasabah ketika nasabah melakukan pelunasan yang tidak sesuai dengan waktu kredit, hal ini juga dapat dikatakan sebagai wanprestasi sebab nasabah telah mengingkari perjanjian yang telah disepakati, tetapi hal ini tidaklah menjadi perbuatan yang salah. Jika terjadi hal ini maka pihak bank akan tetap menanggapi dan menerimanya. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah nasabah BNI Flexi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah melakukan tindakan wanprestasi terhadap proses pembayaran pinjaman kredit? Jika ada apa tindakan dari pihak bank terkait masalah tersebut adalah

Tindakan wanprestasi tetap saja ada dilakukan nasabah, tapi tidak semua nasabah yang melakukannya, jika nasabah melakukan wanprestasi maka pihak bank akan melakukan peneguran secara tertulis. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Apakah nasabah BNI Flexi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah melakukan tindakan wanprestasi terhadap proses pembayaran pinjaman kredit? Jika ada apa tindakan dari pihak bank terkait masalah tersebut adalah

Di dalam pembayarannya nasabah masih ada yang melakukan tindakan wanprestasi yang seharusnya tidak terjadi sebab setiap nasabah flexi tersebut sudah memiliki pendanaan tetap yang digunakan untuk membayar kewajibannya, tetapi masih ada nasabah yang selalu melakukan pembayaran tidak tepat pada waktunya (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Apakah nasabah BNI Flexi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman pernah melakukan tindakan wanprestasi terhadap proses pembayaran pinjaman kredit? Jika ada apa tindakan dari pihak bank terkait masalah tersebut adalah

Wanprestasi ada dilakukan sebagian nasabah, hal ini menyebabkan pihak bank harus memberikan teguran secara tertulis. (wawancara

penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Nasabah pernah melakukan wanpretasi. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Kewajiban Konsumen Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika ada yang melakukan wanprestasi, apa yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi adalah

Penyebab yang sering terjadi ialah nasabah kurang memiliki kesadaran akan kewajibannya, dimana dengan sengaja mengambil terlebih dahulu uang yang ada di rekening sehingga ketika waktu pemotongan berakhir pihak bank tidak dapat melakukan pemotongannya secara langsung, serta dikarenakan Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk BNI Flexi. Informasi yang jelas dan lengkap merupakan hal yang penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk perbankan, sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan

salah satu produk perbankan tersebut dan sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir tersebut sebagaimana contohnya ketika nasabah ingin melakukan pelunasan seluruh pinjaman kreditnya merasa tidak sesuai dan seimbang pelunasan dengan kewajibannya dikarenakan diadakannya tambahan biaya finalti (wawancara penulis dengan Dani Setiawan selaku Divisi Manajemen Produk Konsumer BNI Fleksi, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika ada yang melakukan wanprestasi, apa yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi adalah

Penyebab terjadinya wanprestasi oleh nasabah tidak lain ialah dana yang seharusnya diinput di dalam rekening tidak ada lagi ataupun gaji nasabah tersebut telah diambil oleh nasabah dan pada dasarnya pihak bank sudah memberikan perlindungan kepada setiap nasabah yang menjadi pilihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dikarenakan kurangnya pemahaman secara langsung dari nasabah sehingga nasabah kurang mendapatkan informasi secara utuh mengenai produk yang ditawarkan serta yang disetujuinya, karena nasabah setelah mendapatkan fasilitas kurang memperhatikan isi perjanjiain sebelum disepakatinya. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Jika ada yang melakukan wanprestasi, apa yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi adalah

Pihak bank selalu tertumpu kepada perjanjian yang telah dibuatnya dan Kurangnya kesadaran nasabah akan pentingnya pembayaran kewajibannya, kemudian pihak bank tidak dapat melakukan pemotongan secara langsung hingga batas tanggal jatuh temponya pembayaran. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Jika ada yang melakukan wanprestasi, apa yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi adalah

Kurang kepedulian nasabah untuk tetap melakukan pembayaran tepat waktu, terkadang dikarenakan gaji nasabah yang dalam bermasalah. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Penghambat dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia adalah pihak bank selalu tertumpu kepada perjanjian yang telah dibuatnya. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Hal ini tidak sesuai dengan dalam UUPK Pasal 5 butir (a) dimana nasabah berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Menurut UUPK Pasal 5 butir (a) dimana nasabah

berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini kadang-kadang tidak dilakukan oleh nasabah, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana proses penyelesaian wanprestasi tersebut adalah

Penyelesaiannya tetap dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu, dengan cara pihak bank meminta secara langsung informasi keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh nasabah. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana proses penyelesaian wanprestasi tersebut adalah

Selama ini penyelesaiannya masih dilakukan pada tahap musyawarah kepada nasabah untuk melakukan pelunasan setiap pembayaran yang telat. (wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, pada Tanggal 20 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, menyatakan bahwa Bagaimana proses penyelesaian wanprestasi tersebut adalah

Selama nasabah masih ada itikad baik untuk melakukan pembayaran hingga pelunasan ekwajibannya maka pihak bank masih melakukan musyawarah terhadap perbuatan yang telah dilakukan oleh nasabah. (wawancara penulis dengan Kredit Analis PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman menyatakan bahwa Bagaimana proses penyelesaian wanprestasi tersebut adalah

Selama ini masih dilakuakn secara musyawarah dengan nasabah. (wawancara penulis dengan Pimpinan Bidang Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, pada tanggal 15 Januari 2020)

Selanjutnya wawancara penulis dengan Nasabah BNI Flexi, menyatakan bahwa:

Selama ini masih dilakuakn secara musyawarah untuk menemukan cara melakukan pembayaran kredit. (wawancara penulis dengan Tim Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia Persero TBK KCU Pekanbaru-Sudirman, Pada Tanggal 15 Januari 2020)

Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia berbudaya (beradab) bahwa setiap manusia pasti dibebani tanggung jawab. Apabila tidak mau bertanggung jawab, ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Tanggung jawab dapat dilihat dari 2 (dua) sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain, dari sisi pihak yang berbuat, dia harus menyadari akibat dari perbuatannya,

sehingga dia sendiri pula yang harus memulihkan ke dalam keadaan baik, dari sisi pihak lain, apabila pihak yang berbuat tidak mau bertanggung jawab, pihak lain akan memulihkan, baik secara individual maupun secara kemasyarakatan.

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal. Untuk itu, negara mempunyai kewenangan untuk mengatur dan campur tangan dalam memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan rangkaian perangkat peraturan yang mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh siapapun pelaku ekonomi. (Hartono, 2007: 72)

Jadi dapat dikatakan dari hasil pembahasan tersebut yaitu Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman adalah Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk BNI Flexi dan sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sudah dijalankan dengan berupaya untuk melindungi nasabah bank dengan cara memberikan batasan terhadap klausula baku yang ditetapkan oleh bank dengan memberikan penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah, simpanan dan keadaan keuangan nasabah serta data penerima kredit dan kolektibilitas dilaporkan Bank kepada Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan.
2. Penghambat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Nasabah BNI Flexi Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru-Sudirman adalah Nasabah kurang memperhatikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk BNI Flexi dan sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Dimana nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir pada aplikasi atau formulir, sehingga mengakibatkan kerugian pada diri nasabah itu sendiri.

B. Saran

Dengan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. Nasabah sebaiknya memperhatikan dan memahami klausula yang terdapat pada formulir data nasabah mengenai persetujuan penggunaan data pribadi nasabah sebelum melakukan kegiatan perbankan dengan pihak bank serta mengetahui akibat yang ditimbulkan dari penggunaan data pribadi nasabah tersebut. Selain itu, nasabah harus memahami hak-hak perlindungan hukum yang dimilikinya sebagai konsumen apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga menyadari bahwa dirinya telah dirugikan oleh pihak bank atas hal tersebut.
2. Pihak bank, dalam hal ini customer service, hendaknya memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai pengisian formulir data nasabah terutama persetujuan penggunaan data pribadi nasabah agar tidak ada kesalahpahaman antara bank dengan nasabahnya serta memperhatikan kepentingan nasabah yang sebelumnya cenderung terabaikan dengan cara menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah terkait penggunaan data pribadi nasabah

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abd Thalib. (2005). *Arbitrase Dan Hukum Bisnis* . Pekanbaru: Uir Press.
- _____. (2016). *Perkembangan Hukum Kontrak Modern*. Pekanbaru: UIR Press
- Abdul Kadir Muhammad. (1992). *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- Adrian Sutedi. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Agus Yudha Hernoko. (2008). *Hukum Perjanjian; Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Ahmadi Miru Yodo dan Sutarman . (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- A.Z. Nasution. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* . Jakarta: Daya Widya.
- Bambang Waluyo. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Edmon Makarim. (2002). *Pengantar Hukum Telematika*. Rajawali Pers: Badan Penerbit FH UI,.
- _____. (2009). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Gatot Supramono. (1995). *Perbankan dan Masalah Kredit*. Jakarta: Djambatan.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hans Kelsen. (2007). *Teori Umum Hukum Dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif-Empirik*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Hermansyah. (2000). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Janus Sidabalok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Kasmir. (2004). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. (2003). *Perikatan yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mariam Darus Badralzaman. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2005). *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Alumi.
- Muchdarsyah Sinungun. (1993). *Dasar-Dasar Dan Teknik Management Kredit*. Jakarta: Bina Aksara.
- Neni sri Imaniyati. (2010). *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Philipus M. Hadjon. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahmadi Usman. (2003). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ricardo Simanjuntak . (2006). *Teknik Perancangan Kontrak dan Bisnis*. Jakarta: Mingguan Ekonomi dan Bisnis Kontan.
- Romli Atmasasmita. (2012). *Teori Hukum Integratif, Rekonstruksi Terhadap Teori Hukum Pembangunan Dan Teori Hukum Progresif* . Yogyakarta: Genta Publishing.
- R. Subekti. (2002). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.
- Sajipto Rahardjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. (2005). *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Siswanto Sutojo. (1995). *Analisis Kredit Bank Umum*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Sudarsono. (2007). *Kamus Hukum* . Jakarta: Rincka Cipta.
- Sudikno Mertokusumo. (1993). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

- _____. (2006). *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Susanti Adi Nugroho. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Sentosa Sembiring. (2008). *Hukum Perbankan*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Wirjono Prodjodikoro. (1986). *Azas-azas Hukum Perjanjian*. Bandung: PT.Bale.
- _____. (2000). *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Zulfi Diane Zaini Febriansyah dan Syopian. (2014). *Aspek Hukum Dan Fungsi Lembaga Penjamin Simpanan*. Bandung: Keni Media.

B. Jurnal

- Farizky Arif Prazada, Ratna Syamsiar, dan Dewi Septiana. (2018). Perjanjian Kredit Secara Elektronik (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), TBK) . *Pactum Law Journal*, No. 3(Vol 1).
- Abd Thalib, *Technology Transfer in Indonesia: Legal Perspective*. *UMM Journal of Legas Studies* , Volume 05, 2014
- _____, "Patent Law Harmonization and International Trade (A case study in the United State of America)." *Revista ESPACIOS* Volume 39, No. Number 24, 2018

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

D. Kamus

Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Ikhtisar Indonesi Edisi Ketiga*, . Jakarta: Balai Pustaka.

