

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank menurut Undang-undang RI No 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pertumbuhan bank swasta di Indonesia sangat pesat dan membawa perekonomian Indonesia pada tahun 1980 ke tahap yang baru. Bank yang semula hanya sebagai fasilitator kegiatan pemerintah dan perusahaan besar, kini telah berubah menjadi sektor yang sangat berpengaruh pada perekonomian. Perkembangan tersebut ternyata tidak diimbangi dengan kehati-hatian (*prudence*), sehingga pada tahun 1990 terjadi masalah besar dalam perbankan Indonesia.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya syarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar. Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu:

Pertama, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit*.

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. Pertama, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan.

Kedua, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti teller, *customer service*, dan satpam. Dari sudut pandang sektor publik, pertama-tama suatu strategi dan kebijakan keterlibatan sektor keuangan nasional harus ditempatkan untuk memberikan pedoman umum dan berjangka panjang bagi penyusun kebijakan dan pemain pasar. Pengumpulan data dan analisis secara berkala mengenai akses terhadap keuangan dari sisi permintaan dan sisi penawaran dibutuhkan sebagai dasar bagi pembuatan kebijakan yang efektif.

Memperkuat kerangka hukum dan aturan yang ada bagi berbagai lembaga keuangan resmi akan menjadi suatu langkah yang penting dalam meningkatkan akses terhadap keuangan. Bagi setiap pemberi layanan keuangan utama, terdapat aspek-aspek kerangka peraturan yang dapat direformasi demi peningkatan akses terhadap keuangan tanpa melanggar prinsip kehati-hatian. Di titik ini, Indonesia dapat mencermati contoh-contoh yang berasal dari negara-negara berkembang lainnya untuk mendapat ide-ide yang telah berhasil dilaksanakan di tempat lain.

Sebagai contoh, pemerintah dapat memperluas kerangka peraturan bagi pemberi layanan untuk menggunakan perbankan lewat ponsel (*mobile banking*). Saat ini peraturan Bank Indonesia memperkenankan pemberi layanan non-bank untuk menerbitkan uang elektronik hanya untuk kepentingan pembayaran. Rintangan utama adalah persyaratan ijin yang dibutuhkan, selain itu peraturan mengenal nasabah (*know-your-customer, KYC*) dapat disesuaikan untuk memperkenankan agen pihak ketiga untuk mendaftarkan nasabah baru atau memperkenankan aplikasi jarak jauh untuk rekening bank baru dalam suatu

batasan tertentu yang relatif rendah. Saat ini, nasabah harus datang ke kantor lembaga keuangan, yang dapat menjadi hambatan bagi mereka yang hidup di daerah yang lebih terpencil di pedesaan.

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Sehingga banyak bank yg dilikuidasi karena tidak dapat diselamatkan lagi, pengawasan organisasi perbankan secara efektif adalah komponen mendasar dalam perbankan atau perekonomian dalam melakukan sistem pembayaran, mobilitas, dan distribusi tabungan. Hal tersebut dilakukan untuk mengawasi bahwa bank beroperasi dengan aman. Pengawasan bank yang kuat dan efektif penting untuk mewujudkan stabilisasi keuangan nasional. Meskipun biaya pengawasan mahal tapi akan jauh lebih mahal lagi biaya yang ditimbulkan oleh pengawasan bank yang buruk.

Dalam upaya meningkatkan keunggulan daya saing di industri perbankan, setiap bank hendaklah mampu membuat suatu strategi yang dapat meningkatkan produktivitas dan mutu jasa yang diharapkan. Produktivitas dan mutu menjadi

faktor yang sangat penting karena dapat menggambarkan kinerja ekonomis dari perusahaan jasa tersebut. Kinerja ekonomis dari perusahaan tersebut meliputi dua hal, yaitu kinerja keuangan dan kinerja operasional.

Kinerja keuangan dinilai berdasarkan aliran dana, sedangkan kinerja operasional dinilai berdasarkan proses yang sesungguhnya melibatkan konsumen secara langsung dalam bentuk pelayanan. Sebagai ilustrasi, pada perusahaan perbankan yang mestinya mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Bukan hanya dalam segi pelayanan saja, bahkan kebanyakan nasabah atau customer pun belum paham betul akan adanya perlindungan dari bank tersebut untuk nasabahnya sendiri. Dimana setiap konsumen dapat haknya untuk dilindungi oleh perbankan itu sendiri.

Lambat maupun cepat masyarakat awam pun mencari rasa kepercayaan tersendiri terhadap suatu kepercayaan perbankan untuk melindungi dirinya. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Jika kepercayaan sudah timbul antara bank dan nasabah, maka usaha untuk membina kerja sama akan lebih mudah sehingga akan memberi keuntungan bagi kedua belah pihak. Dari pihak bank, hal tersebut.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana peran pemerintah dalam perlindungan terhadap konsumen nasabah di diperbankan menurut undang – undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dimana harus ada peran pemerintah dalam perlindungan konsumen. Sebab itu maka penulis menarik untuk membuat penelitian tentang **“Implementasi UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa permasalahan yang dapat dikaji sebagai berikut :

- A. Bagaimana Implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang?
- B. Bagaimana kebijakan Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang dalam melindungi hak dan kewajiban nasabah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1. Menganalisis implementasi UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang.
- 2. Menganalisis peran pemerintah dalam perlindungan hukum terhadap konsumen di bank BCA Kcp Cikarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat-manfaat dilakukannya penelitian ini :

- 1. Memberikan manfaat dalam bentuk sarana untuk perkembangan ilmu hukum pada umumnya, yang berhubungan dengan peran pemerintah serta hukum perlindungan konsumen di Bank swasta.
- 2. Bertambahnya wawasan dan keilmuan khususnya dalam kajian akademis di jurusan Ilmu Administrasi Negara UNISMA BEKASI tersendiri.

3. Secara pribadi, penelitian ini sangatlah penting untuk menambah pengalaman penulis tersendiri sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Memberikan informasi dan menambah wawasan pemikiran serta memberikan ide dan gagasan kepada pembaca.

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Pengertian Implementasi

Menurut Cleaves (dalam Wahab 2008: 187) Implementasi itu mencakup “Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya.

Menurut Mazmanian dan Sebastiar (dalam Wahab, 2008: 68) Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2008: 65) Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu keputusan atau kebijakan dasar dalam bentuk undang-undang untuk mencapai suatu keberhasilan

atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan.

1.4.2 Pengertian Bank

Menurut kasmir (2008:2) berpendapat bahwa "Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan 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.

Berdasarkan pengertian diatas bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya segala aktifitas perbankan tak luput dari bidang keuangan serta termasuk dalam bidang jasa.

1.4.3 Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No 10 Tahun 1998 adalah "pihak yang menggunakan jasa bank "Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 nasabah ini dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan yang sudah perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut peraturan pemerintah No.7/7/PBI/2005 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit (L/C)* pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Jadi nasabah adalah pihak yang mempunyai rekening dan memanfaatkan jasa yang melakukan transaksi di suatu bank tersebut.

1.4.4 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kalimat yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum pada pengertian Perlindungan Konsumen tersebut adalah benteng yang bisa menghalangi kesewenang-wenangan dari berbagai pihak, Kedudukan hukum perlindungan berada dalam kajian hukum ekonomi. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 yang berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.” Rumusan pengertian perlindungan Konsumen yang terdapat dalam pasal 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, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Menurut Sidobalok (2014: 39) pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Menurut Shidarta (2000: 9) pengertian perlindungan konsumen menurut Shidarta adalah 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.

Menurut Elizabeth A. Martin (1994:19), perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum kepada konsumen (pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya).

Adapun hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa Konsumen dalam pergaulan hidup. Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi Konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu.

Keadaan *universal* ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan, pada Konsumen sehingga Konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu secara mendasar Konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya *universal* juga.

Mengingat lemahnya kedudukan Konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan mengingat produsen lah yang memproduksi barang sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia dipasaran, maka pembahasan perlindungan Konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang serta masalah perlindungan konsumen ini terjadi di dalam kehidupan sehari-hari.

1.4.5 Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin let the buyer beware atau caveat emptor merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan.

Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapamendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865BW yang secara tegas menyatakan bahwa barang siapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan mebuktiikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. The privity of contract

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan.

Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

Asas dan Tujuan Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:

a. Asas Manfaat

Segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

1.4.6 Azas Perlindungan Konsumen

Penting pula untuk mengetahui landasan perlindungan konsumen berupa azas- azas yang terkandung dalam perlindungan konsumen yakni :

1. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,

2. Asas Keadilan; 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; memberikan keseimbangan antara kepentingan Konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; 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; baik pelaku usaha maupun Konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan Konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

1.4.7 Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia telah memutuskan dan menetapkan undang-undang tentang perlindungan konsumen, dengan ketentuan umum sebagai berikut:

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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.

3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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.

1.4.8 Pengertian Konsumen Serta Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan.

Umumnya sebuah produk sebelum sampai ketangan konsumen terlebih dahulu melalui suatu proses distribusi yang cukup panjang. Mulai dari distributor, agen, pengecer sampai akhirnya sampai ditangan konsumen, Sehingga dibidang ekonomi dikenal dua jenis konsumen yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir, dari suatu produk.

Kemudian konsumen antara yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir.

Berikut dibawah ini adalah hak konsumen yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan 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 atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.
9. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

1.4.9 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang–Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, sebelum disahkannya Undang–Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada dasarnya telah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya (1949).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan sebagainya.

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan menjadi payung hukum (*umbrella act*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi urgen, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang.

Perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank.

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur maupun nasabah debitur kedua-duanya saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya masing-masing. Klausula yang demikian ketatnya didasari oleh sikap bank untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit/pembiayaan. Dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur perlu kiranya peraturan tentang perkreditan direalisasikan sehingga dapat dijadikan panduan dalam pemberian kredit.

Di sisi lain pengadilan yang merupakan pihak ketiga dalam mengatasi perselisihan antara bank dengan nasabah debitur dapat menilai apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah sesuai dengan yang disepakati

dan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan. Keberatan terhadap perjanjian standar antara lain adalah karena:

1. Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak.
2. Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya.
3. Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat.
4. Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.

- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dari ketentuan dalam Pasal 18 dimaksud yang sangat terkait erat dan sering terjadi dalam perjanjian kredit/pembiayaan yang diberikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan kepentingan nasabah. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
- 2) Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
- 3) Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.

- 4) Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai kredit atau pembiayaan, serta pembukaan rekening di bank maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir dispute yang berkepanjangan di kemudian hari.

1.4.10 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Perbankan

Sebagaimana disebut di atas bahwa peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Karena bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat, maka dalam melaksanakan aktivitasnya bank harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan bank, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*confidential principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya. Hukum sebagai alat rekayasa social (*Law as a tool of social engineering*) terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan dalam rangka untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum khususnya bagi nasabah deposan sebagaimana tersebut di atas, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan. Amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Adapun yang menjadi fungsi dari lembaga ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini telah diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No.

7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu. yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.

- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank.
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a. Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

- a) Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b) Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006) yaitu :

- a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
- b) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank.
- c) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya.
- d) Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan.
- e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- f) Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (agreement to mediate) yang memuat:

- a) Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa, dan
- b) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. Pemaparan di atas merupakan sebagian dari peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sarana perlindungan bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan. Demi optimalnya peraturan perundang-undang dimaksud, maka diperlukan adanya kerja sama antar *stake holder* terkait, yaitu pihak bank, nasabah, pemerintah, dan lembaga penyelesaian sengketa sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing.

1.4.11 Lembaga Penjamin Simpanan

Kegagalan sebuah bank secara realistis harus dijadikan suatu risiko yang terukur dan rasional. Artinya sejak awal harus disadari bahwa peluang gagalnya suatu bank harus diperhitungkan sekecil apapun peluangnya. Dengan demikian dapat dilakukan pencadangan sumber dananya agar penanganan bank gagal menjadi lebih terorganisir dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Tentunya sulit diterima oleh semua pihak kalau dalam APBN akan dialokasikan

sejumlah dana pencadangan untuk mengatasi bank gagal. Oleh sebab itu diperlukan pendekatan dan penanganan khusus oleh suatu lembaga yang khusus juga. Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS) yang telah beroperasi sejak tanggal 22 September 2005.

Lembaga Penjamin Simpanan atau yang biasa disebut LPS akan bertindak atau bertanggung jawab jika bank tersebut *failed* atau gagal, dimana LPS baru akan berkembang dan bertanggung jawab. Lembaga Penjamin Simpanan akan bertanggung jawab menjamin maksimal simpanan nasabah sebesar 2 Milyar. Selama bunga yang diberikan kepada nasabah tidak melebihi batas maksimum pemberian bunga.

1.4.12 Perlindungan Keamanan Transaksi Nasabah

Di BCA ini terdapat perlindungan keamanan terhadap nasabah, dimana simpanan uang nasabah hilang dikarenakan kasus skimming, penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang sering terjadi ditahun 2018. Untuk kasus seperti ini pihak bank akan mengganti penuh atau bertanggung jawab atas kejadian masalah ini dengan melihat atau mempelajari history nya. Dalam hal ini pemerintah ikut campur jika pelaku skimming tertangkap oleh pihak kepolisian dan masuk kejalur kasus hukum itu sendiri.

Atas perbuatannya para pelaku diancam p[asal 363 kitab undang – undang hukum pidana (KUHP, pasal 46 juncto pasal 30, pasal 47 juncto pasal 31 ayat 1 dan 2 undang – undang No 19 tahun 2016 atas perubahan undang – undang No 11 tahun 2008 tentang indivasi dan transaksi elektronik, pasal 3,4, dan 5 undang –

undang No 8 tahun 2010 tentang tindak pidana pencucian uang. Kecuali masalah tersebut dikarenakan kelalalain pada nasabah itu sendiri, contohnya seperti nasabah memberitahukan pin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) kepada orang lain.

Dan juga dengan cara memindah tangankan kepada pihak ke dua, maka pihak bank tidak dapat bertanggung jawab untuk masalah kasus seperti ini. Karena pada saat pembukaan rekening, nasabah sudah diedukasi oleh pihak *Customer Service* untuk tidak memberitahukan atau memindahtangkan kepada pihak ke dua.

1.4.13 Peran Asuransi Jiwa Dalam Transaksi Kredit

Perjanjian asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian risiko mempunyai kegunaan yang positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Mereka yang menutup perjanjian asuransi akan merasa tenang sebab mendapat perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian. Suatu perusahaan yang mengalihkan risikonya melalui perjanjian asuransi akan dapat meningkatkan usahanya dan berani menggalang tujuan yang lebih besar.

Asuransi kredit adalah lini usaha asuransi umum yang memberikan jaminan pemenuhan kewajiban finansial penerima kredit apabila penerima kredit tidak mampu memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian kredit. Asuransi kredit meng-*cover* ketidakmampuan debitur dalam melunasi sisa pinjaman akibat resiko meninggal dunia, mekanisme asuransi berjalan pada saat debitur meninggal dunia.

Setiap nasabah bank wajib mengikuti asuransi jiwa saat bertransaksi kredit. Ini juga menjadi salah satu perlindungan untuk konsumen atau nasabah itu sendiri. Dimana pada saat nasabah menggunakan jasa kredit di bank dan nasabah itu meninggal dunia maka potensi hutang tidak dibebankan ke ahliwaris itu sendiri.

1.4.14 Rahasia Bank

Dalam dunia perbankan rahasia bank sangatlah penting, karena pihak bank merahasiakan atau tidak membeberkan data nasabah kepada pihak ke dua. Kerahasiaan bank data nasabah, dalam hal ini bank sangat menjamin kerahasiaan data nasabah seperti yang diatur dalam undang – undang No 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Yang termasuk dalam rahasia bank itu sendiri yaitu, segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya itu sendiri. Rahasia bank melindungi data nasabah dan simpanannya agar tidak diungkapkan kepada pihak lain.

Rahasia Bank itu sendiri termasuk dalam kategori :

1. Nasabah : Pihak yang menggunakan jasa bank itu sendiri.
2. Nasabah Penyimpan : Nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan
3. Simpanan : Dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito, tabungan di BCA (Tahapan, Tahapan Gold, Tapres, Tahapan Xpresi, BCA Dollar, Tabunganku).

1.5 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Populasi

Populasi penelitian ini yaitu adalah nasabah yang datang langsung di BANK BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang.

1.5.2 Sampel

Dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling* Menurut Suharsimi Arikunto, (2010:183) *purposive sample* adalah sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.

1.5.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan yaitu adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007:6) penelitian kualitatif adalah :“ penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Hal ini berdasarkan pada tujuan penelitian yang bermaksud menggambarkan dan bermaksud menginterpretasikan masalah yang berkaitan dalam Implementasi UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang, berdasarkan dengan pengamatan dan fakta yang terjadi di lapangan.”

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penggalan data melalui partisipan lokasi penelitian yaitu potensi-potensi yang ada di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang, serta melakukan wawancara mendalam kepada para informan yang terdiri dari berbagai macam informan.

1.5.4 Sumber Data

Peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari tangan pertama. Data primer yang digunakan berasal dari data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 13 narasumber yaitu:

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Narasumber

No.	Informan	Jumlah orang
1	Pimpinan/ Kepala Cabang	1
2	Pimpinan/ Kepala Bagian	2
3	<i>Customer Service</i>	1
4	<i>Teller</i>	1
5	Nasabah	8

Sumber: Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder yang digunakan adalah berasal dari buku, artikel, Undang-Undang.

1.5.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mengkaji buku-buku referensi, dokumen lainnya yang berhubungan dengan tema penelitian.
2. Studi lapangan yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dengan cara sebagai berikut :
 - a) Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian yang diharapkan mendapat data yang objektif dan akurat sebagai data penelitian.
 - b) Wawancara adalah kegiatan mempertanyakan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang dianggap penting dan dapat memberikan jawaban yang dijadikan data penelitian yang objektif.
 - c) Wawancara Mendalam, Teknik wawancara ini dimaksudkan agar terbina suasana yang tidak kaku melainkan santai, sehingga tidak ada jarak yang cukup jauh antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan dengan pedoman panduan wawancara (*interview guide*) yang berisi hal-hal pokok yang berkaitan dengan apa yang ingin digali lebih dalam dari narasumber. Dalam pelaksanaannya metode ini

dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan masalah penelitian.

- d) Dokumentasi adalah Teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, majalah, tulisan, gambar-gambar atau karya dari seseorang.

1.5.6 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:335) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Aktivitas analisis data meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*verification*).

1. Reduksi data (*data reduction*).

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*).

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif beserta perbandingan antara PP RI No.50 Tahun 2012 dengan pelaksanaannya di lokasi penelitian.

3. Penarikan kesimpulan (*verification*)

Setelah data disajikan maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan didukung oleh data yang valid dan konsisten.

1.6 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Cikarang yang berlokasi di Ruko Cikarang Plaza, Jl. Yos Sudarso Blok B No. 5-6 Bekasi, Jawa Barat, Indonesia 17530. Penulis melakukan penelitian pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Januari 2019.