



Fungsi Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Nasabah Deposan

Alvin Hamzah Nasution *

Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima Pebruari 2017; Disetujui April 2017; Dipublikasikan Juni 2017

Abstrak

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Tanpa adanya perlindungan hukum terhadap nasabah deposan, mustahil akan tetap bertahan sebagai nasabah pada bank tertentu. Perlindungan hukum nasabah deposan merupakan aspek penting dalam kapasitasnya sebagai konsumen bank. Kehadiran OJK membawa perubahan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposan. Prinsip kehati-hatian, prinsip tanggung jawab produk, prinsip tanggung jawab profesional, prinsip ganti rugi, prinsip keterbukaan, dan prinsip penyelesaian sengketa perlindungan terhadap nasabah deposan. Pentingnya nasabah deposan dilindungi secara khusus karena fungsi bank sebagai lembaga perantara. Fungsi perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK terhadap nasabah deposan dilakukan secara terintegrasi. Agar bank dapat menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen kepada para nasabahnya maupun kepada masyarakat pada umumnya. Agar bank memberikan pelayanan informasi terhadap nasabah deposan secara transparan dan akuntabel sepanjang informasi tersebut tidak bertentangan dengan prinsip rahasia bank. Agar OJK benar-benar melaksanakan fungsi perlindungan konsumen secara terintegrasi dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: Otoritas Jasa Keuangan, Fungsi Perlindungan Konsumen, Nasabah Deposan, dan Bank.

Abstract

Banking institutions are institutions that are highly dependent on public trust. Without the legal protection of depositors' customers, it is impossible to survive as a customer in a particular bank. Legal protection of depositors' customers is an important aspect of their capacity as bank customers. The presence of OJK brings changes in providing legal protection for depositors' customers. Prudential principles, principles of product responsibility, principles of professional responsibility, compensation principles, principles of disclosure, and the principle of dispute resolution protection against depositors' customers. The importance of depositors' customers is specifically protected because of the bank's function as an intermediary institution. The consumer protection function performed by OJK against depositors' customers is done in an integrated manner. In order for the bank to apply the principles of consumer protection to its customers as well as to the public at large. In order for banks to provide information services to depositors' customers in a transparent and accountable manner as long as such information is not inconsistent with the bank's secret principle. In order for OJK to truly implement the functions of consumer protection in an integrated and responsible manner.

Keywords: Financial Services Authority, Consumer Protection Function, Depositors, and Bank.

How to Cite: Nasution, A.V. (2017), Fungsi Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Deposan, *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9 (1): 1-23

PENDAHULUAN

Pemerintah menyediakan instrumen perlindungan konsumen di dalam UU No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK). Kehadiran OJK ini membawa reformasi baru terhadap regulasi perbankan terutama regulasi tentang perlindungan konsumen.

Perhatian khusus terhadap nasabah bank yang menyimpan dananya pada bank (nasabah deposan) seperti giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan lain-lain merupakan karakter dunia perbankan itu sendiri. (Sihombing, 2012: 143). Sebagaimana diketahui bahwa nasabah deposan termasuk sebagai konsumen bank yang menempati kedudukan sebagai pihak yang lemah dibandingkan dengan pihak bank, yang berpotensi menimbulkan kerugian pada nasabah deposan menyimpan dananya di bank.

OJK sebagai lembaga pengawas lembaga-lembaga jasa keuangan memberikan perhatian khusus bagi nasabah bank terutama nasabah deposan. Perlindungan itu misalnya memberikan edukasi dan perlindungan konsumen. (<http://www.ojk.go.id/>, diakses tanggal 3 Mei 2013. Berita di Situs Resmi OJK). Penyediaan layanan pengaduan konsumen sebagai upaya deteksi dini terhadap persoalan lembaga keuangan. Sosialisasi terus dilakukan untuk mengantisipasi praktek investasi bodong. Memastikan agar konsumen dapat menggunakan fasilitas layanan, jika terdapat keraguan terhadap suatu produk investasi, maka dapat disampaikan kepada OJK. (<http://www.bisnis.com/perindungan-konsumen-antisipasi-investasi-bodong-ojk-siapkan-call-center>, diakses tanggal 5 Mei 2013. (Berita di Bisnis.com dengan judul:

“Perlindungan Konsumen Antisipasi Investasi Bodong, OJK Siapkan Call Center”)

Secara normatif, regulasi tentang perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dari Pasal 28 s/d Pasal 31 UUOJK. (<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/13/03/25/mk863h-ojk-siapkan-peraturan-perindungan-konsumen>, diakses tanggal 4 Mei 2013. Berita di Republika.com, dengan judul: “OJK Siapkan Peraturan Perlindungan Konsumen”). OJK juga telah menggabungkan aturan perlindungan konsumen dalam payung hukum baru yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan perlindungan konsumen yang terpisah-pisah dinilai tidak efektif. Pengaturannya selama ini ada di Pasar Modal, di Perbankan, dan lain-lain sehingga OJK menggabungkannya dalam satu payung hukum OJK. (<http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/03/25/2/141276/OJK-Gabungkan-Aturan-Perlindungan-Konsumen>, diakses tanggal 4 Mei 2013. Berita diutlis di Metrotvnews.com, dengan judul: “OJK Gabungkan Aturan Perlindungan Konsumen”)

Penggabungan peraturan tersebut menyelaraskan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013. Berdasarkan Pasal 55 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 ketentuan-ketentuan pelaksanaan lainnya yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan.

Pemberlakuan peraturan ini sekaligus mereformasi berbagai bentuk peraturan perlindungan konsumen di

bidang sektor jasa keuangan tanpa membatalkan peraturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku di bidang perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Peraturan OJK ini mengatur lebih khusus dan lebih menegaskan kewajiban pelaku usaha dalam melaksanakan perlindungan konsumen dan masyarakat.

Pemerintah mereformasi pengawasan terhadap sistem perbankan. Reformasi ini patut disambut baik oleh masyarakat dan sekaligus memberikan perlindungan terhadap para nasabah deposan. Sehingga selain Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK), konsumen khususnya nasabah deposan juga dilindungi oleh OJK.

Ketentuan cakupan kewenangan untuk melindungi konsumen OJK meliputi kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya, membuka lingkup perlindungan konsumen untuk semua sektor tersebut. Khusus dalam penelitian ini fokus kajiannya hanya pada perlindungan nasabah deposan dalam sistem perbankan.

Mengingat luasnya cakupan ruang lingkup perlindungan OJK untuk sektor-sektor tersebut maka fungsi OJK sebagai regulator dalam menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan harus dilakukan secara terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan dan harus tunduk pada sistem pengaturan dan pengawasan OJK. (Nasution, 2013: 3-4).

OJK harus mampu melakukan fungsi mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha di dalam sektor jasa keuangan yang berpotensi merugikan kepentingan-kepentingan, nasabah atau konsumen, dari

keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. (Nasution, 2013: 3-4.) Di sinilah tugas Pemerintah harus mengarahkan kegiatan ekonomi melalui kegiatan perbankan dalam mengantisipasi kegagalan pasar. Pemerintah mengintervensi ekonomi, sekaligus harus membuat hukum untuk mengarahkan kegiatan ekonomi itu sendiri. (Nasution, 2012: 7-8)

Dengan demikian status independen OJK menempati posisi penting dalam kapasitasnya sebagai lembaga pengawas bebas dari campur tangan pihak lain, (Nasution, 2012: 5) termasuk independen pada sisi regulasi, pengawasan, institusi, dari sisi pembiayaan, dan penyidikan, (Bismar Nasution, 2012: 11-14) serta independen dalam memberikan perlindungan terhadap para konsumen. (Sigalingging, 2013: 38). Independensi UUOJK harus dapat mengakomodasi (*accomodation*) berbagai kepentingan yang saling bersaing. (Nasution, 2010: 7).

Dari sisi regulasi, upaya perlindungan terhadap nasabah deposan cukup mendukung, namun masih ada kekhawatiran bagi nasabah deposan untuk mewujudkan perlindungan konsumen, misalnya masalah yang dihadapi industri keuangan khususnya perbankan saat ini bukanlah telah semakin menyatunya dengan industri keuangan lainnya, tetapi lemahnya penerapan *good corporate governance*, masalah ini tidak akan selesai dengan beralihnya kewenangan pengawasan. (Nasution, 2010: 11).

Dalam konteks perlindungan terhadap nasabah deposan dilakukan sehubungan dengan kedudukan nasabah merupakan posisi yang tidak seimbang dengan lembaga yang bergerak di sektor jasa keuangan. (Sihombing, 2012: 136). Sementara posisi bank sebagai lembaga

perantara yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui kredit-kredit perbankan. (Ismail, 2010: 8-11).

Berarti posisi masyarakat khususnya nasabah deposan pada sektor perbankan merupakan jiwanya perbankan itu sendiri. Suatu bank tidak akan dapat beroperasi jika nasabahnya tidak ada, nasabah itu sendiri adalah masyarakat, sedangkan faktor penting bagi masyarakat adalah kepercayaan. Jika masyarakat tidak percaya kepada bank untuk menyimpan dananya di bank, maka bank itu sendiri akan likuid atau ditutup.

OJK menyiapkan perangkat hukum yang memadai untuk pelayanan pengaduan nasabah, membuat mekanisme pengaduan nasabah yang dirugikan, dan bahkan memfasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah yang dirugikan oleh pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 29 UUOJK. Kemudian Pasal 30 UUOJK, berwenang melakukan pembelaan hukum terhadap konsumen misalnya mengajukan gugatan.

OJK dapat bertindak sebagai pihak yang turut dirugikan oleh pelaku usaha dengan mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik nasabah yang dirugikan. Pengajuan gugatan dimaksud untuk memperoleh ganti rugi sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Bahkan OJK dapat pula melakukan tindakan penyidikan adanya dugaan terkait dengan tindak pidana.

Mengingat bank merupakan lembaga jasa keuangan yang berperan penting dalam pembangunan perekonomian nasional, maka perlu diperhatikan secara khusus perlindungan hukum terhadap para nasabah deposan.

PEMBAHASAN

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum. Fitzgerald saat menjelaskan teori perlindungan hukum yang dikembangkannya dari Salmond, menguraikan bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat, dengan cara membatasinya, karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan pihak tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak. (Fitzgerald dalam Muhammad Syaifuddin, 2009: 16)

Menurut teori tersebut dalam pelaksanaan perlindungan hukum harus ada kepentingan pihak lain dibatasi untuk melaksanakan kepentingan di lain pihak. Philipus M. Hadjon, menjelaskan perlindungan hukum menghadirkan keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisasi dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumber daya, baik pada peringkat individu maupun struktural. (Fitzgerald dalam Muhammad Syaifuddin, 2009: 16-17).

Sejumlah sumber daya menyangkut hak-hak orang tertentu karena jasa-jasanya baik jasa nasabah maupun jasa bank harus diberikan kepada subjek hukum yang dilindungi di samping membatasi hak subjek hukum lain. Keputusan perlindungan hukum dapat dilakukan melalui distribusi sumber daya individu maupun struktural.

Pada prinsip masyarakat atau konsumen khususnya nasabah deposan harus dilindungi dari ketidaksewenang-

wenangan para pelaku usaha. Hadjon mengatakan, perlindungan hukum preventif menghendaki pencegahan sengketa lebih baik daripada menyelesaikan sengketa. Beliau juga mengakui bahwa perlindungan hukum dalam hukum administratif di Indonesia belum memadai dalam hal upaya preventif. (Philipus M. Hadjon, Tatiek Sri Djatmiati, GH Addink, dan JBJM Ten Berge, 2011: 8-9).

Satjipto Rahardjo berpandangan "Jika hukum tidak dibiarkan mengalir secara asasnya, maka pihak-pihak yang posisinya lemah berpotensi tidak akan dilindungi". (Rahardjo, 2008: 144). Kritik Satjipto ini melihat tenaga kerja sebagai pihak yang lemah dalam hukum perlindungan, cenderung tidak dilindungi hak-haknya. Demikian pula perlindungan terhadap konsumen, karena konsumen sebagai pihak yang lemah bilamana posisinya sebagai pengguna jasa-jasa industri.

Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu. (Sidalok, 2006: 45).

Teori hukum perlindungan konsumen mencakup keseluruhan asas-asas hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan para penyedia barang dan jasa dan atau

jasa konsumen. (Nasution, 2000: 64). Dalam dunia perbankan untuk melindungi nasabah deposan, maka hukum perlindungan konsumen harus mampu diintegrasikan dalam satu kesatuan payung hukum.

Teori perlindungan hukum konsumen menghendaki segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen. Hukum tidak membedakan setiap orang untuk dilindungi, setiap orang memiliki tempat didalam hukum sejajar dengan golongan-golongan yang ada. Kendatipun pelaku usaha sebagai pihak kuat dan konsumen sebagai pihak yang lemah, namun hukum tidak melihat kondisi yang demikian. Prinsip ini dipahami dalam prinsip "persamaan semua orang di hadapan hukum". (Tahardjo, 2009: 12-13)

Perundang-undangan di bidang perbankan memberikan perlindungan kepada nasabah deposan dengan cara membatasi kepentingan pelaku industri perbankan berupa hak untuk memperoleh keuntungan komersil. (Syarifuddin, 2009: 18). Pembatasan itu antara lain larangan kesewenang-wenangan pengelola perbankan terhadap hak-hak nasabah, dan hak-hak nasabah juga dibatasi oleh hukum dalam menggunakan jasa-jasa perbankan.

Pembatasan hak seseorang untuk memberikan hak di lain pihak dimaksud agar menjaga semua kepentingan dapat terakomodasi dan berinteraksi satu sama lain dengan baik dan produktif. (Rahardjo, 2008: 14). Satjipto menggunakan istilah "tembok" berarti pembatas untuk menjaga agar suatu golongan dalam masyarakat tidak selalu dikalahkan oleh orang lain. (Tahardjo, 2009: 14). Maksudnya yaitu suatu golongan pengusaha menindas

golongan konsumen dengan sistim kapitalis adalah dilarang.

Pentingnya dilakukan perlindungan nasabah deposan karena posisi bank sebagai pemegang amanah (*trustee*) harus berperilaku sebagaimana layaknya pemegang kepercayaan nasabah deposan. Teori yang melandasi ini dikenal dengan *fiduciary duty theory* adalah suatu teori tentang penerapan kewajiban yang telah ditetapkan dalam undang-undang bagi seseorang yang memanfaatkan orang lain berkenaan dengan kepentingan pribadi orang lain yang diurus oleh pribadi lainnya sifatnya hanya hubungan atasan dan bawahan untuk sesaat. (Nasution, 2008: 4).

Posisi *trustee* mempunyai kewajiban melaksanakan amanah berdasarkan suatu standar kewajiban (*standard of duty*) yang paling tinggi sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dinyatakan oleh hukum. Seseorang wakil (*trustee*) harus didasarkan pada kepercayaan dan kerahasiaan (*trust and confidence*) yang meliputi ketelitian (*scrupulous*), itikad baik (*good faith*), dan keterusterangan (*candor*). Hubungan dalam *fiduciary* seperti pengurus atau pengelola, pengawas, wakil atau wali, dan pelindung (*guardian*), termasuk juga di dalamnya seorang *lawyer* yang mempunyai hubungan *fiduciary* dengan *client*-nya. (Nasution, 2008: 5).

Asas adalah suatu pemikiran yang dirumuskan secara luas dan mendasarkan adanya sesuatu norma hukum. (Marwan dan Jimmy P., 2009: 57). Prinsip adalah asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir. (Marwan dan Jimmy P., 2009: 514). Prinsip hukum bukanlah sebagai aturan hukum kongkrit melainkan merupakan pikiran dasar umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari perumusan aturan hukum kongkrit. (Mertokusumo, 2005: 34). Prinsip-prinsip

perlindungan konsumen yang dapat digunakan untuk melindungi hak-hak nasabah deposan antara lain: prinsip kehati-hatian, prinsip tanggung jawab produk (*product liability*), prinsip tanggung jawab profesional (*professional liability*), prinsip ganti rugi, prinsip keterbukaan, dan prinsip penyelesaian sengketa.

Agar dapat meminimalisasi berbagai risiko yang mungkin terjadi maka bank menerapkan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customers*) yang pada saat ini lebih dikenal dengan istilah *Customers Due Diligence* (CDD) yaitu kegiatan berupa identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan bank untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan sesuai dengan profil pengguna jasa bank. (Pasal 1 angka 15 PBI Nomor: 12/ 20 /Pbi/2010 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Prinsip tersebut pada intinya implementasi dari prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) atau prinsip *prudential banking*.

Prinsip kehati-hatian sebagai perlindungan secara tidak langsung oleh pihak perbankan terhadap kepentingan-kepentingan nasabah deposan dan terhadap kepentingan bank itu sendiri atas risiko kerugian yang timbul dari suatu tindakan atau timbul dari kebijaksanaan dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Penerapan prinsip kehati-hatian merupakan suatu upaya pencegahan yang bersifat internal pada bank bersangkutan. (Ais, 2009: 146).

Prinsip kehati-hatian merupakan prinsip terpenting yang wajib diterapkan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya sehubungan dengan bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan yang penuh dengan risiko bisnis.

Kepercayaan wajib dijaga oleh pihak pengelola (bank) agar nasabah deposan tetap percaya dan semakin meningkatkan kepercayaannya pada bank itu sendiri. (Sjahdeini, 2005: 2).

Prinsip ini ditegaskan dalam Pasal 2 UU No.7 Tahun 1992 *junto* UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan) bahwa "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian". Menurut ketentuan ini, bank melaksanakan asas demokrasi ekonomi melalui penerapan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian sangat penting dalam menjaga tingkat kepercayaan dan kesehatan bank berpandangan positif terhadap bank itu sendiri.

Patokan kehati-hatian (*duty of the duty care*) yang diterapkan secara umum dalam praktek adalah standar kehati-hatian yang lazim dilakukan oleh orang biasa (*the kind of care that an ordinary prudent person*) dalam posisi dan kondisi yang sama. (Woon, 1998: 215). Jika patokan kehati-hatian diabaikan dalam menjalankan pengurusan bank, maka Direksi Bank dianggap bersalah melanggar kewajiban melaksanakan pengurusan dengan penuh tanggung jawab. Kelalaian (*negligent*) merupakan pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian. (Woon, 1998: 217).

Prinsip Tanggung Jawab Produk pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenal prinsip tanggung jawab produk (*product liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen atas produk yang diproduksinya, diedarkan, untuk diperjualbelikan di pasaran. Jika menimbulkan kerugian kepada konsumen yang membeli produk tersebut, maka tanggung jawab

produsen melekat pada produk tersebut. (Dedi, 2010: 218).

Tanggung jawab produk pada intinya diberlakukan untuk memberikan rasa aman bagi para konsumen dan menumbuhkan kesadaran produsen tentang bagaimana membuat produk (barang dan/atau jasa) menjadi lebih baik dan produsen bertanggung jawab penuh atas produknya. Prinsip tanggung jawab produk di dalam UUPK bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Tanggung jawab produk merupakan suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*product manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dari suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. (Saefullah, 1998: 5).

Tanggung jawab produk merupakan suatu konsep hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi. (Nurmardito, 1998: 17).

Prinsip Tanggung Jawab Profesional pada UUPK juga menganut prinsip tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Prinsip tanggung jawab profesional merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) yang diberikan kepada klien atau konsumen secara profesional. (Shidarta, 2000: 68). Prinsip tanggung jawab profesional ini ditujukan untuk produk pelaku usaha berupa jasa profesional, sedangkan tanggung jawab

produk ditujukan untuk produk pelaku usaha berupa barang. (Zulham, 2013: 99).

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk atau jasa yang diperdagangkan atau ditawarkan kepada konsumen. Tanggung jawab produk dan/jasa timbul karena akibat dari produk cacat atau karena pelaku usaha kurang profesional dalam memproduksi atau karena tidak sesuai dengan perjanjian penjaminan atau karena kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha (wanprestasi atau perbuatan melawan hukum). (Sari dan Advendi S, 2008: 168).

Pihak bank harus bertanggung jawab atas segala sesuatu masalah yang timbul antara nasabah dengan bank. Sebagai penegasan dalam hal ini bahwa produsen (dalam konteks UU Perlindungan Konsumen) sama maksudnya dengan pelaku usaha (dalam konteks UU Perbankan) yaitu sama-sama berkedudukan sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pihak ketiga atau masyarakat.

Pelaku usaha setiap orang atau badan hukum maupun bukan badan hukum yang ikut serta dalam penyediaan barang dan atau jasa ke tangan konsumen. (Sidabalok, 2006: 45). Pelaku usaha sebagai pihak yang paling bertanggung jawab terhadap akibat-akibat negatif yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dari kegiatan usaha produsen atau pelaku usaha. (Sumarni dan Jhon S, 1987: 23).

Bentuk tanggung jawab tersebut dapat berupa pemberian ganti kerugian melalui gugatan perdata atau dapat berupa tanggung jawab secara pidana. (Sari dan Advendi S, 2008: 168). Tanggung jawab pelaku usaha harus memberikan ganti rugi atas kerusakan, kerugian konsumen atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bank bertanggung jawab

memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh nasabah deposan sebagai konsumen bank.

Prinsip tanggung jawab produk, prinsip tanggung jawab profesional, dan prinsip tanggung jawab kontraktual termasuk dalam lingkup tanggung jawab perdata yang berakibat hukum pada konsekuensi ganti kerugian dari bank kepada nasabah. (Dedi 2010: 218). Dalam hukum perikatan, prinsip ganti rugi terdiri dari tiga hal yaitu biaya, rugi, dan bunga. Tidak selamanya ketiga hal ini selalu ada, tetapi ada kalanya hanya terdiri dari satu aspek saja, yang juga berlaku dalam hal perbuatan melawan hukum. (Sidabalok, 2010: 157).

Kerugian yang diderita seseorang karena perbuatan melawan hukum dibedakan antara kerugian ekonomi (*economic loss*) dan kerugian fisik (*physical harm*). Kerugian ekonomi berupa hilangnya atau berkurangnya sejumlah harta kekayaan sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum, kerugian fisik berupa berkurangnya kesehatan seseorang karena perbuatan melawan hukum. Kerugian ekonomi dapat dihitung secara matematis sedangkan kerugian fisik sulit dihitung dinilai dengan uang, satu-satunya cara adalah dengan menaksir nilai harga dari kerugian fisik tersebut. (Prodjodikoro, 1990: 39).

Berdasarkan prinsip ganti rugi, kerugian yang mana yang dapat digugat dalam hukum perdata atas perbuatan melawan hukum atau wanprestasi, dalam praktik umumnya dianut teori *adequate*. Ajaran *adequate* dari Von Kries mengatakan ukuran kerugian itu adalah jika suatu peristiwa itu secara langsung menurut pengalaman manusia yang normal menimbulkan akibat tertentu. (Badruzaman, 1993: 29).

Jika perjanjian itu dilaksanakan secara baik, maka suatu ganti kerugian harus menempatkan sejauh mungkin kreditur dalam kedudukan di mana ia seharusnya berada. (Dunne dan Gregor v.d. B, 1988: 82). Inilah prinsip ganti kerugian yang berlaku dalam hal perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Kerugian itu benar-benar diderita oleh nasabah atau konsumen sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. (Sidabalok, 2006: 45). Harus ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian pada tuntutan ganti rugi.

Prinsip keterbukaan (*transparency principle*) merupakan prinsip pemberian informasi yang benar dan tepat kepada nasabah deposan. Prinsip transparansi dalam Pasal 2 huruf a Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menghendaki keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun mengungkapkan informasi tentang produk dan layanan jasa perusahaan.

Dalam pelaksanaan prinsip keterbukaan pada bank, informasi harus diungkapkan secara tepat waktu dan akurat. Informasi yang diungkapkan itu antara lain informasi tentang layanan bank kepada nasabah. Prinsip keterbukaan dilakukan para nasabah dan masyarakat yang belum menjadi nasabah mengetahui arah, dampak atau akibat, serta keuntungan dari jenis-jenis layanan jasa bank yang ditawarkan kepada nasabah dan masyarakat.

Perbincangan prinsip keterbukaan sangat menarik, sebab isu yang sering muncul adalah pertentangan dalam menjalankan prinsip keterbukaan ini. (<http://definisi-pengertian.blogspot.com/2010/05/penger>

[tian-keterbukaan.html](http://definisi-pengertian.blogspot.com/2010/05/penger-tian-keterbukaan.html), diakses tanggal 16 November 2013). Dalam mewujudkan prinsip transparansi, bank harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan atau masyarakat khususnya kepada nasabah deposan.

Asas kepastian hukum dalam hukum perlindungan konsumen menghendaki pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum. (Syawali, 2000: 7).

Prinsip ini terdapat pada Pasal 3 huruf a UUPK menentukan perlindungan konsumen untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Prinsip keterbukaan ini juga terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sekalipun UU Perbankan menganut prinsip rahasia bank (Nasution, 2011: 48) dalam rangka meningkatkan fungsi lembaga perbankan, ketentuan rahasia bank yang sangat tertutup menjadi dilonggarkan pada hal-hal tertentu. Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, maka tidak seluruh aspek yang ditatausahakan bank harus dirahasiakan. (Penjelasan umum UU Perbankan).

Dalam UU Perbankan terdapat hal-hal yang dikecualikan yang merupakan suatu penerobosan terhadap konsep rahasia bank. Pengecualian rahasia bank misalnya berlaku dalam hal atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah

penyimpanan yang dibuat secara tertulis, bank wajib memberikan keterangan mengenai simpanan nasabah deposan pada bank yang bersangkutan kepada pihak yang ditunjuk oleh nasabah deposan. (Kasmir, 2001: 97).

Prinsip penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 2 huruf e Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menentukan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Prinsip ini merupakan lingkup hukum perdata sehingga hak nasabah deposan dalam penyelesaian sengketa yang diharapkan adalah ganti kerugian.

Prinsip penyelesaian sengketa menurut Lawrence M. Friedman, dimaksudkan agar orang tidak menyelesaikan perdebatan kepentingan di antara mereka dengan cara-cara yang tidak sah, atau main hakim sendiri dan aksi kekerasan. (Friedman dalam Rahngena P, 2003: 428). Penyelesaian sengketa yang melekat pada sistem peradilan sangat bertele-tele, menimbulkan banyak kerugian, buang-buang waktu, biayanya sangat mahal, mempermasalahkan masa lalu bukan merupakan penyelesaian masalah masa depan dan dapat melumpuhkan para pihak. (Sitepu, 2008: 3). Pada prinsipnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih efektif dibandingkan di dalam pengadilan.

Oleh sebab itu penyelesaian sengketa alternatif baik di luar pengadilan menjadi pilihan yang menarik. Salah satu alternatif penyelesaian sengketa misalnya mediasi, arbitrase, konsiliasi, dan negosiasi,

sedangkan yang termasuk di dalam sistem peradilan dikenal dengan "*Court Annexed Mediation*" atau lebih dikenal dengan "*Court Annexed Dispute Resolution*". (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2003: 13).

Prinsip penyelesaian sengketa salah satu pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia di dalam penjelasan Pasal 8 ayat (2) huruf f UU Perbankan. Mediasi perbankan diatur di dalam PBI Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. PBI ini menentukan mediasi penyelesaian sengketa melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Mediator atau pihak luar bersifat netral, tidak berpihak, tidak bekerja bersama dengan salah satu pihak yang bersengketa, tetapi harus mampu mengakomodasi dan mencari jalan terbaik untuk membantu para pihak yang bersengketa. (Nasution, 2003: 1).

Pasal 2 Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga menganut prinsip transparansi, prinsip perlakuan yang adil, prinsip keandalan, prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen. Transparansi atas hak-hak nasabah deposan yang dirugikan diperlakukan secara adil antara pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan. Prinsip keandalan menekankan layanan perlindungan konsumen dan masyarakat yang disediakan oleh OJK dapat diandalkan dan bukan hanya sebagai hal yang abstrak tetapi dapat diwujudkan dengan kenyataan.

OJK adalah sebuah badan atau lembaga pengawas dan regulator di bidang

jasa keuangan yang bersifat independen, kedudukannya bersifat mandiri, berada di luar Pemerintah, atau di luar campur tangan pihak manapun. (Mahendra, 2010: 40). Lembaga ini berperan penting dalam memberikan perlindungan kepada hak-hak nasabah deposan pada bank.

Perlindungan konsumen secara umum telah diatur di dalam UUPK dan perundang-undangan lainnya. Tetapi rezim OJK membawa perubahan dengan dimenasi baru yaitu memberikan perlindungan terhadap konsumen LJK. Dikatakan perlindungan ini sebagai perlindungan khusus karena UUOJK hanya memberikan perlindungan khusus kepada konsumen LJK. Selain daripada konsumen LJK perlindungan ini tidak berlaku.

Ada 4 (empat) aspek yang menjadi sorotan pentingnya, mengapa penting hak-hak nasabah deposan dilindungi secara khusus oleh OJK. Pertama untuk menjaga menjaga kepercayaan nasabah deposan terhadap bank. Kedua untuk menjaga stabilitas perbankan nasional. Ketiga mengingat peraturan yang ada belum optimal melindungi nasabah deposan. Keempat untuk meningkatkan kinerja perbankan.

Alasan untuk menjaga kepercayaan nasabah deposan terhadap bank, karena kegiatan bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan. Sehingga kepercayaan nasabah deposan wajib dijaga oleh pihak bank agar tetap percaya dan semakin meningkatkan kepercayaannya pada bank. Bank merupakan suatu lembaga yang sangat tergantung pada kepercayaan dari masyarakat. (Hermansyah 2009: 144).

Sehingga perlindungan hukum bagi nasabah deposan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan. Untuk dapat menjaga kepercayaan masyarakat dan nasabah deposan terhadap

perbankan, maka perlindungan hukum mutlak diperlukan. (Hermansyah, 2011: 145).

Dalam mencapai tujuan perlindungan tersebut menurut Sutan Remy Sjahdeini, harus ditingkatkan beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank dengan meningkatkan: integritas pengurus, pengetahuan dan kemampuan pengurus baik berupa pengetahuan kemampuan manajerial maupun pengetahuan dan kemampuan teknis perbankan, kesehatan bank yang bersangkutan, dan kepatuhan bank terhadap kewajiban rahasia bank. (Sjahdeini, 2005: 2).

Jika asas-asas merupakan nafas (jiwa) hukum (Budiono, 2006: 65), maka dapat dianalogikan bahwa kepercayaan merupakan nafas atau jiwa dari perbankan. Artinya bank di seluruh Indonesia tidak akan dapat melakukan kegiatan usahanya jika tidak mampu membentuk kepercayaan nasabah agar tetap percaya pada bank.

Pentingnya nasabah deposan dilindungi, Pemerintah telah membentuk LPS yang pada prinsipnya untuk melindungi simpanan nasabah deposan jika suatu saat bank dilikuidasi. (Sentosa, 2008: 66). Tujuan LPS agar kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan semakin meningkat. (Sitompul, 2007: 194).

Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan. Untuk menjamin penyimpanan dana-dana dari nasabah deposan adalah suatu kewajiban bank. Jika bank tempat nasabah deposan menyimpan dana mengalami kegagalan, maka dana nasabah deposan dikembalikan oleh LPS. Sebagai lembaga yang menjamin kepentingan nasabah deposan dalam kondisi bank gagal atau dilikuidasi, pembentukan LPS diharapkan semakin

meningkatkan kepercayaan nasabah deposan.

Pentingnya dilakukan perlindungan nasabah deposan juga sehubungan dengan posisi bank sebagai pemegang amanah (*trustee*) harus berperilaku sebagaimana layaknya pemegang kepercayaan nasabah. Teori yang melandasi ini adalah *fiduciary duty theory* suatu teori kewajiban yang telah ditetapkan dalam undang-undang bagi seseorang yang memanfaatkan orang lain berkenaan dengan kepentingan pribadi orang lain yang diurus oleh pribadi lainnya yang sifatnya hanya untuk sesaat.

Pihak bank (*trustee*) atau orang yang memegang kepercayaan di bank secara natural memiliki potensi untuk menyalahgunakan wewenangnya. Hubungan pemegang kepercayaan tersebut harus didasarkan kepada standar perilaku yang tinggi. Seseorang yang memiliki tugas kepercayaan manakala seseorang itu memiliki kapasitas. Bisnis yang ditransaksikannya atau uang/dana yang dikelolanya bukan miliknya atau bukan untuk kepentingannya, melainkan milik dan untuk kepentingan orang banyak dan orang banyak tersebut memiliki kepercayaan yang besar (*great trust*) kepadanya. (Fuady, 2010: 31 dan 32).

Hubungan antara orang yang dipercaya dengan orang yang mempercayai dalam mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan bisnis terjalin dalam suatu hubungan *fiducia*. (Fuady, 2010: 33). Kepercayaan menghendaki kepedulian (*care*), loyal (*loyalty*), itikad baik (*good faith*), kejujuran (*honesty*), keterampilan (*skill*) dalam derajat atau standar yang tinggi. (Fuady, 2010: 34).

Penekanan *fiduciary duty theory* ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya ketidakpercayaan nasabah deposan dan masyarakat terhadap bank,

maka perlindungan hukum bagi nasabah deposan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian, mutlak diperlukan.

BI telah mengeluarkan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Upaya ini salah satu untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank.

Menurut Muliaman D. Hadad, mengatakan penyelesaian pengaduan nasabah dimaksudkan untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, pada setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada BI mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. (<http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/>, diakses tanggal 7 November 2013).

Penerbitan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut. (Hadad, 2006: 7-8). Sedapat mungkin bank harus mencegah timbulnya kerugian nasabah deposan, oleh karena sudah menjadi kewajiban bank itu sendiri harus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya.

Pentingnya nasabah deposan dilindungi secara khusus oleh OJK adalah untuk menjaga stabilitas perbankan nasional. Peranan sistim keuangan suatu negara memacu terwujudnya suatu sistim keuangan yang sehat dan stabil. Sehingga

tidak berlebihan bila dikatakan kesinambungan pelaksanaan pembangunan nasional Indonesia memerlukan penyelesaian kebijakan moneter dengan tujuan yang dititikberatkan pada upaya mencapai dan memelihara stabilitas nilai rupiah yang ditopang oleh tiga pilar yaitu: (1) kebijakan moneter dengan prinsip kehati-hatian; (2) sistim pembayaran yang cepat, tepat, dan aman; serta (3) sistim perbankan dan keuangan yang sehat dan efisien.

Pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian salah satu faktor penyebab munculnya masalah perbankan nasional di Indonesia. (Kuncoro dan Suhardjono, 2002: 30). Untuk mewujudkan sistim perbankan dan keuangan yang sehat dan efisien, tentu bukanlah suatu pekerjaan yang mudah untuk diwujudkan karena banyak hal persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratan itu misalnya menciptakan lembaga keuangan yang sehat, pasar keuangan yang stabil, dan lembaga pengatur dan pengawas yang kompeten. (Hermansyah, 2011: 4).

Pentingnya untuk menjaga stabilitas perbankan nasional yang sehat memiliki beberapa alasan sebagai berikut: (Hermansyah 2011: 5). 1) Keunikan karakteristik perbankan yang rentan terhadap penarikan dana-dana masyarakat secara besra-besaran (*bank runs*) sehingga berpotensi merugikan nasabah deposan maupun nasabah kreditor. 2) Penyebaran kerugian di antara bank-bank sangat cepat sehingga berpotensi menimbulkan efek terhadap sistim perbankan akan bermasalah. 3) Proses penyelesaian bank-bank bermasalah membutuhkan dana dengan jumlah yang tidak sedikit. 4) Hilangnya kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap perbankan sebagai lembaga intermediasi akan menimbulkan

tekanan-tekanan dalam sektor keuangan (*financial distres*). 5) Ketidakstabilan sektor keuangan akan berdampak pada kondisi makroekonomi khususnya dikaitkan dengan tidak efektifnya transmisi kebijakan moneter.

Peran penting perbankan dalam sistim keuangan dituntut untuk senantiasa selalu stabil, sehat, transparan, dan dikelola dengan baik. Kondisi perbankan yang sehat dapat membentuk dan membangun keyakinan masyarakat, nasabah deposan, dan para pelaku pasar untuk bertransaksi secara aktif, mendorong terbentuknya tingkat kepercayaan nasabah deposan dan masyarakat berdasarkan informasi-informasi yang tersedia (*full disclosure*) pada hal-hal tertentu berkaitan dengan hak-hak nasabah deposan.

Misalnya dalam hal terjadi ketidakstabilan sistem perbankan berdampak pada aktivitas ekonomi. (Hermansyah, 2011: 5). Jika sistem perbankan bergejolak akan berpotensi menimbulkan dampak negatif antara lain: mempengaruhi stabilitas lembaga-lembaga jasa keuangan lainnya; dapat menyulitkan otoritas dalam memformulasikan kebijakan makroekonomi sehingga harga pasar akan mempengaruhi instrumen moneter yang digunakan dalam rangka transmisi kebijakan moneter ke sektor riil, misalnya suku bunga pasar. Dapat menimbulkan beban jika otoritas dituntut untuk mengambil tindakan pemulihan stabilitas.

Otoritas juga dituntut untuk menjaga sistem perbankan yang sehat dan stabil. Lembaga pengatur dan pengawas yang kompeten sebagai penyangga melakukan tugas, fungsi, dan wewenangnya mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan khususnya perbankan, harus memformulasikan dan menerapkan kebijakan yang: konsisten, *integrated*,

forward looking, dan *cost effective*; dapat mempertahankan tingkat kompetisi yang sehat; dan dapat mendukung inovasi pasar sistem keuangan. (Hermansyah, 2011: 6).

Kondisi sistem perbankan yang tidak stabil, dapat berdampak pada ketidakstabilan sektor jasa keuangan sehingga mengakibatkan terganggunya aktivitas mobilisasi dana yang sangat diperlukan di sektor riil. Dengan terhambatnya aliran dana tersebut, sektor riil akan membatasi bahkan menghentikan aktivitas perekonomian. Kestabilan sektor keuangan pada perbankan sangat diperlukan dalam menunjang proses transmisi kebijakan moneter.

Dari segi substansi hukum positif yang ada pada masa terjadinya pencabutan izin terhadap 16 bank di tahun 1997 kewenangan kelembagaan BI dan Departemen Keuangan pada masa itu belum sepenuhnya secara optimal dapat melindungi kepentingan nasabah. (Sudaryatmo, 1999: 21).

Peraturan perundang-undangan yang ada tersebut antara lain: KUH Pidana, UUPK, UULPS, UU Perbankan. Peraturan Bank Indonesia antara lain: Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, PBI Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor: 10/10/PBI/2008, PBI Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008, POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

UUPK bukan satu-satunya yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelumnya telah ada peraturan

perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain: Pasal 202-205 KUH Pidana, Ordonansi Bahan-Bahan Berbahaya (1949), UU Perbankan, dan sebagainya. Lahirnya UUPK menjadi payung hukum (*umbrella act*) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. (<http://legalbanking.blogspot.com/2010/06/perlindungan-hukum-bagi-nasabah-sebagai.html>, diakses tanggal 19 November 2013.).

Tetapi bila ditelaah ketentuan UUPK belum optimal memberikan perlindungan secara khusus kepada nasabah deposan, sebab UUPK masih secara umum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pada umumnya.

Oleh karena menganggap pentingnya dilakukan perlindungan konsumen khususnya bagi nasabah deposan maka dikeluarkan lah POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan patut disambut baik oleh masyarakat. Sebab dalam Peraturan OJK ini bukan hanya mengatur perlindungan konsumen saja tetapi juga mengatur perlindungan terhadap masyarakat secara umum sebagai upaya antisipatif bagi masyarakat yang belum menjadi nasabah pada bank tertentu.

Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 ini antara lain mengatur mengenai pemberian informasi yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumen, wajib menyampaikan informasi terkini, wajib menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti konsumen, memberikan pemahaman bagi konsumen, pelaku usaha

wajib menyelenggarakan edukasi bagi konsumen, wajib mencantumkan identitas pelaku usaha pada setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan.

Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan tidak begitu banyak memberikan dukungan terhadap perlindungan bagi nasabah deposan. Misalnya UULPS dan UU Perbankan tidak secara terperinci memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah deposan. UULPS hanya khusus memberikan perlindungan terhadap simpanan nasabah penyimpanan.

Argumentasi selanjutnya adalah untuk meningkatkan kinerja perbankan. Kinerja perbankan meliputi semua sistem yang berkaitan dengan perbankan, sehingga dapat memelihara kepercayaan masyarakat pada bank dan tidak terjadi *bank runs*. Secara kinerja perbankan dapat terpelihara dengan baik, tetap sehat dan stabil sehingga kinerja perbankan secara umum pun dapat terjaga tetap sehat.

Posisi nasabah deposan, menempati posisi sentral dalam perbankan. Tanpa adanya simpanan nasabah deposan, nisacaya bank tersebut tidak memperoleh dana untuk disalurkan kepada nasabah kreditor. Seharusnya nasabah deposan pantas untuk memperoleh perhatian khusus dibanding nasabah-nasabah lainnya dalam kapasitasnya sebagai penyimpan dana.

Dengan adanya dana-dana yang tersimpan pada bank, tidak akan berarti jika tidak disalurkan kepada nasabah kreditor, jika dana-dana tersebut disalurkan kepada para nasabah peminjam maka kinerja perbankan dapat tetap dipertahankan sebagai lembaga perantara tanpa mengabaikan aspek penting terhadap perlindungan nasabah deposan.

Sebagaimana diketahui bahwa sumber dana-dana di bank berasal dari: bank itu sendiri, dari nasabah dan atau masyarakat, dana yang bersumber dari BI, dan dana-dana yang bersumber dari lembaga-lembaga jasa keuangan bank lainnya dan bukan bank.

Dana yang bersumber dari bank itu sendiri merupakan dana berupa modal awal, sedangkan dana yang bersumber dari nasabah dan atau masyarakat adalah dana-dana nasabah deposan yang telah disimpan di bank berupa: simpanan giro, deposito, sertifikat deposito, dan tabungan masyarakat. Dana yang bersumber dari BI dapat berupa Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI), Bantuan Likuiditas Bank Indonesia (BLBI), dari kredit-kredit konvensional maupun syariah baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dana yang bersumber dari lembaga jasa keuangan bank dan bukan bank dapat diperoleh melalui pinjaman, *call modey*, dan dana berasal dari pinjaman luar negeri. (Hermansyah, 2011: 45-55).

Sehingga dengan demikian tampaklah bahwa dana-dana yang bersumber dari nasabah deposan dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan kinerja perbankan. Jika jumlah nasabah deposan menunjukkan jumlah yang lumayan banyak, maka sangat mendukung peningkatan usaha suatu bank. Pentingnya diberikan perlindungan hukum terhadap nasabah deposan sehubungan dengan tujuan dibentuknya OJK dalam Pasal 4 UUUJK agar dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional.

Kegiatan di sektor jasa keuangan, harus dilaksanakan secara terintegrasi. Terintegrasi yaitu semua lembaga keuangan diawasi oleh lembaga pengawasan yang tunggal dengan cakupan

pengawasan yang luas baik untuk aspek mikroprudensial, makroprudensial dan praktek bisnisnya. Konsep ini diterapkan di Inggris, Australia dan Belanda. Masing-masing lembaga harus *twin peak* yaitu sistem pengawasan berbasis pada tujuan dimana ada pemisahan antara fungsi supervisi *safety* dan *soundness* di satu sisi dengan fungsi pada praktek bisnis. (Mongid, 2010: 34).

Setiap institusi dapat saling bertukar informasi dan mengakses informasi perbankan yang dibutuhkan setiap saat. Informasi tersebut meliputi informasi umum dan khusus tentang bank, laporan keuangan bank, laporan hasil pemeriksaan bank, dan informasi lain dengan tetap menjaga dan mempertimbangkan kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Penjelasan Pasal 43 UUD 1945).

Terintegrasi dalam kaitannya dengan upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, berdasarkan Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (PDK-OJK) Nomor 1/PDK.07/2013 menentukan sistem dan mekanisme pelayanan konsumen dilakukan secara terintegrasi di antara sektor jasa keuangan (*financial customer care system*). (Pasal 1 angka 2 Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (PDK-OJK) Nomor 1/PDK.07/2013 tentang Sistem Dan Mekanisme Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. Mekanisme ini meliputi: proses utama, proses manajemen, dan proses pendukung). Prinsip dasarnya terdiri dari: sistem *customer care*; sistem layanan informasi, edukasi dan pengaduan; dan sistem informasi manajemen pengetahuan (*knowledge management*).

Fungsi pelayanan pengaduan konsumen meliputi: menyiapkan perangkat

yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di LJK, membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di LJK dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan.

Fungsi bank dalam memberikan pelayanan pengaduan nasabah deposan dapat dilihat berdasarkan ketentuan Pasal 11 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013, menentukan kewajiban kepada bank untuk menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada nasabah sebelum konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan. Syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan sekurang-kurangnya memuat: rincian biaya, manfaat, dan risiko; dan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di pelaku usaha jasa keuangan.

Pelaporan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen harus disampaikan kepada OJK dalam tiga bulan sekali secara cepat. Fungsi perlindungan ini ditangani oleh unit kerja yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan nasabah. Pihak bank wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor bank (cabang) untuk menangani penyelesaian pengaduan nasabah.

Nasabah deposan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, nasabah deposan dapat menyampaikan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduannya yang dirugikan oleh pihak bank.

Secara garis besar perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan (nasabah deposan) dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan sistem perlindungan tidak langsung dan secara langsung. Perlindungan secara tidak langsung dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pengawasan terhadap aktivitas perbankan. (Sitompul, 2002: 142).

Perlindungan tidak langsung menciptakan ketidak-pastian bagaimana tentang nasib nasabah deposan hanya bergantung pada kebijakan dan kemampuan Pemerintah dalam mengakses dana masyarakat. Sedangkan perlindungan secara langsung misalnya LPS banyak menghasilkan manfaat. LPS memberikan penjaminan dalam bentuk skim dana bersama (*pooling fund*) yang dikeluarkan LPS dengan tujuan menjaga sistem perbankan yang sehat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. (Sitompul, 2002: 142).

Perlindungan langsung dengan jaminan terbatas yang lazim digunakan adalah skim asuransi simpanan, baik skim yang dikelola Pemerintah sebagaimana telah dipraktikkan di Amerika Serikat maupun yang telah dikelola swasta sebagaimana di Jerman. Perlindungan langsung secara penuh umumnya dilakukan pada masa krisis sebagaimana praktik yang telah terjadi di Asia yang tertimpa krisis termasuk di Indonesia pada tahun 1997. (Sitompul, 2002: 142).

Perlindungan nasabah di Amerika Serikat dipraktikkan dengan menggunakan perlindungan langsung melalui skim asuransi simpanan yang diselenggarakan oleh *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC), suatu lembaga yang akan mengganti dana nasabah pada bank yang dilikuidasi. Memberikan jaminan kepada nasabah deposan melalui FDIC untuk

mencegah terjadinya *bank panic* sehingga dapat menghentikan efek domino yang pada tahun 1997 melanda industri perbankan di Amerika Serikat. (Sitompul, 2002: 142).

Thailand juga menggunakan perlindungan secara langsung. Tetapi perlindungan nasabah deposan model Thailand pada awalnya melakukan langkah yang berbeda dengan Amerika Serikat yakni dengan memberikan ketentuan kepada bank bermasalah melalui dana yang dikumpulkan perbankan (*pooling fund*). Memberikan likuiditas pada bank pada tahun 1983 terhadap bank-bank bermasalah melalui pendirian *liquidity fund*. Tetapi pada tahun 1984 lembaga perbankan Thailand kehilangan kepercayaan masyarakat sehingga didirikan *The Financial Institutions Development Fund* (FIDF) untuk mengembalikan dana nasabah jika bank dilikuidasi. (Sitompul, 2002: 142).

Perlindungan nasabah deposan model Jerman, *Bundesbank* Jerman dilarang oleh undang-undang menggunakan fungsi *the lender of the last resort*. Asuransi simpanan bagi bank swasta didirikan oleh *German Bank Assosiation* untuk membentuk kelompok *saving bank* yang dapat digunakan dalam rangka mengatasi bank anggota ketika bank tersebut mengalami kesulitan pendanaan. (Sitompul: 2002: 142).

Sementara fungsi perlindungan LPS di Indonesia pada prinsipnya sebagai wujud perlindungan secara langsung terhadap nasabah deposan dan simpanannya di bank ketika bank tersebut mengalami kesulitan likuiditas sama dengan negara Amerika Serikat, Thailand, dan Jerman walaupun sedikit berbeda. Hukum perlindungan nasabah di Indonesia memberikan tempat bagi nasabah untuk

dilindungi dengan cara: perlindungan secara langsung dan tidak langsung. (Sutedi, 2008: 138).

Fungsi perlindungan dalam UUOJK mengatur hanya 4 (empat) pasal yang tentang perlindungan konsumen yaitu pada Bab VI tentang "Perlindungan Konsumen dan Masyarakat" mulai dari Pasal 28 s/d Pasal 31 UUOJK. Sesuai Bab VI UUOJK, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian demi melindungi konsumen dan masyarakat yang meliputi: pemberian informasi dan edukasi, pelayanan pengaduan konsumen, dan pembelaan hukum.

Ketentuan Pasal 28 UUOJK menegaskan bahwa tindakan pencegahan dalam rangka perlindungan konsumen dan masyarakat merupakan wewenang OJK. Dalam melakukan tindakan pencegahan, OJK berwenang memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produk yang diperdagangkan. Informasi tersebut menurut penjelasan Pasal 28 UUOJK tidak dijelaskan dalam bentuk apa. Berdasarkan pengaturan ini informasi tersebut menyangkut karakteristik sektor jasa keuangan, layanannya, maupun produknya.

Dalam penyediaan informasi terkait dengan konsumen, OJK menyediakan pedoman Alur Kerja Penyampain Informasi Sistem Pelayanan Konsumen Keuangan Terintegrasi yang dapat dilihat pada Lampiran I Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PDK.07/2013 Tentang Sistem dan Mekanisme Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.

OJK membentuk Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat terhadap pelanggaran dan

kejahatan di sektor keuangan seperti manipulasi dan berbagai bentuk penggelapan dalam kegiatan jasa keuangan, sesuai Pasal 4 UUOJK.

Bidang EPK OJK bertugas meningkatkan pemahaman masyarakat dan konsumen mengenai LJK serta produk dan jasa yang ditawarkan di industri keuangan, sehingga dengan demikian tingkat pengetahuan mengenai industri keuangan akan meningkat dan pada akhirnya akan meningkatkan tingkat utilitas dan kepercayaan masyarakat serta konsumen terhadap lembaga dan produk jasa keuangan di Indonesia.

EPK OJK menyelenggarakan edukasi dan sosialisasi. Kegiatan ini diselenggarakan di berbagai kota serta mengundang berbagai lapisan masyarakat, seperti ibu rumah tangga, pengusaha kecil, pedagang, dan para akademisi (mahasiswa dan dosen). Aktivitas sosialisasinya meliputi: produk keuangan; pengelolaan keuangan; lembaga jasa keuangan; dan investasi ilegal. (<http://www.ojk.go.id/konsumen>, diakses tanggal 22 November 2013. Situs Resmi OJK, judul: "Edukasi").

Contoh sosialisasi edukasi yang dilakukan OJK adalah mengupas keuntungan dan risiko dari investasi, mengungkap modus operandi penipuan berkedok investasi, membeberkan bentuk umum produk diduga ilegal yang sering ditawarkan, mengupas karakteristik umum produk diduga ilegal, dan mengungkap beragam metode penjualan produk diduga ilegal. (<http://www.ojk.go.id/konsumen>, diakses tanggal 22 November 2013. Situs Resmi OJK, judul: "Edukasi").

Saat ini situs resmi OJK telah memuat istilah-istilah keuangan yang disebut dengan "OJK-Pedia". (<http://www.ojk.go.id/pedia>, diakses

tanggal 21 November 2013. Situs Resmi OJK dengan judul "OJK-Pedia"). Setiap orang dapat mengakses sehingga mampu memahami istilah-istilah keuangan. Tetapi bagi masyarakat awam tentu saja menjadi dilema, oleh sebabnya sosialisasi fungsi perlindungan OJK ke berbagai daerah juga harus dilakukan.

Sebagai penyeimbang dari kurang menyeluruhnya informasi tentang istilah-istilah keuangan, maka melalui edukasi kepada masyarakat secara langsung juga dirasa cukup mendukung misalnya petugas OJK dapat melakukan tim safari sosialisasi edukasi langsung ke tempat-tempat tertentu baik kota maupun desa.

Penting dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tradisional karena konsumen OJK bukan hanya orang akademis tetapi semua lapisan masyarakat. Misalnya untuk konsumen koperasi, lembaga pembiayaan (*leasing*), bahkan lembaga perasuransian tertentu menawarkan produknya ke pelosok-pelosok desa yang pada umumnya konsumen yang berada di desa-desa adalah konsumen LJK seperti konsumen koperasi, *leasing*, dan asuransi.

KESIMPULAN

Prinsip-prinsip perlindungan terhadap nasabah deposan antara lain prinsip kehati-hatian, prinsip tanggung jawab produk, prinsip tanggung jawab profesional, prinsip ganti rugi, prinsip keterbukaan, dan prinsip penyelesaian sengketa. Prinsip kehati-hatian diperlukan karena posisi bank sebagai lembaga perantara. Prinsip tanggung jawab produk diperlukan karena instrumen bank menawarkan berbagai macam jasa dan produk. Prinsip tanggung jawab profesional diperlukan karena tanggung jawab bank adalah tanggung jawab hukum

dalam kapasitasnya sebagai badan hukum yang memberikan jasa profesional kepada nasabah deposan. Prinsip ganti rugi diperlukan karena kecenderungan risiko penggunaan jasa-jasa bank berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah deposan. Prinsip keterbukaan diperlukan dalam rangka pemberian informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu kepada nasabah deposan. Prinsip penyelesaian sengketa diperlukan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah deposan.

Pentingnya nasabah deposan dilindungi secara khusus oleh OJK sehubungan dengan fungsi bank sebagai lembaga perantara, menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat. Tanpa perlindungan terhadap nasabah deposan dapat mengakibatkan terjadinya pasar perbankan yang tidak efisien, para nasabah deposan akan melakukan *rush* atau terjadinya bank *runs* dan *panics*. Sehingga pentingnya nasabah deposan dilindungi bertujuan agar kegiatan di dalam sektor perbankan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem perbankan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; serta mampu melindungi kepentingan nasabah bank pada umumnya dan nasabah deposan pada khususnya.

Fungsi perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK terhadap nasabah deposan dilakukan melalui penerapan Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan (*Financial Customer Care System*) dan dengan Mekanisme Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. Dalam sistem ini fungsi perlindungan terhadap nasabah deposan, dilakukan oleh OJK tindakan pencegahan berupa pemberian informasi dan edukasi,

serta melakukan tindakan penanganan berupa pemberian pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ais, C, Hukum Perbankan Nasional Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Badruzaman, M.D, KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan, Bandung: Alumi, 1993.
- Dunne, J.M.V dan Gregor v.d.B, Perbuatan Melawan Hukum, Jakarta: DKIH Belanda-Indonesia, 1988.
- Fuady, M, Doktrin-Doktrin Modern Dalam Corporate Law dan Eksistensinya Dalam Hukum Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Hadjon, P.M., dkk., Hukum Administrasi dan Tindak Pidana Korupsi, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Hariato, D, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Herlien, B, Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Hermansyah (I), Hukum Perbankan Nasional Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- _____(II), Hukum Perbankan Nasional Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, Serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Jakarta: Kencana, 2011.
- Ismail, Manajemen Perbankan, Dari Teori Menuju Aplikasi, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir, Manajemen Resiko Bisnis Pendekatan Finansial dan Non-Finansial, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Kuncoro, M. dan Suhardjono, Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia, Naskah Akademisi Mengenai: Curt Dispute Resolution, Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2003.
- Marwan, M., dan Jimmy P., Kamus Hukum, Surabaya: Reality Publisher, 2009.
- Mertokusumo, S, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Nasution, A., Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Daya Widya, 2000.
- Nasution, A.H., Ketentuan Penerobosan Rahasia Bank Dalam Memberantas Money Laundering, Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2011.
- Prodjodikoro, W, Perbuatan Melanggar Hukum, Bandung: Sumur, 1990.
- Rahardjo, S, Biarkan Hukum Mengalir: Catatan Kritis Tentang Pergulatan Manusia dan Hukum, Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2008.
- Sari, E.K. dan Advendi S., Hukum Dalam Kegiatan Ekonomi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2008.
- Sembiring, S, Hukum Perbankan, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Sidabalok, J, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

- ____ Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Adhya Bakti, 2010.
- Sihombing, J, Otoritas Jasa Keuangan: Konsep, Regulasi, dan Implementasi, Jakarta: Ref Publisher, 2012.
- Sigalingging, B, Analisis Hubungan Kelembagaan Antara Otoritas Jasa Keuangan Dengan Bank Indonesia, Tesis, Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2013.
- Sitompul, Z, Perlindungan Dana Nasabah Bank, Suatu Gagasan Tentang Pendirian Lembaga Penjaminan Simpanan di Indonesia, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2002.
- ____ Lembaga Penjaminan Simpanan, Bandung: BooksTerrace and Library, 2007.
- Sudaryatmo, Hukum & Advokasi Konsumen, Bandung: Citra Adhya Bakti, 1999.
- Sumarni, M dan Jhon S., Pengantar Bisnis, Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Sutedi, A, Hukum Perbankan, Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Syaifuddin, M, Menggagas Hukum Humanistis-Komersial: Upaya Perlindungan Hukum Hak Masyarakat Kurang dan Tidak Mampu atas Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit Swasta berbadan Hukum Perseroan Terbatas, Jakarta: Bayu Media Publishing, 2009.
- Syawali, H, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Tahardjo, S, Negara Hukum yang Membahagiakan Rakyatnya, Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Woon, W, Company Law, Longman Singapore, Publisher Pte. Ltd., 1998.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Perundang-Undangan**
- UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan).
- UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- UU No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK).
- UU No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (UULPS).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Makalah, Jurnal, dan Artikel**
- Hadad, M.D, "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia", Makalah yang Disampaikan pada Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006.
- Mahendra, O., "Beberapa Catatan Terhadap RUU Otoritas Jasa Keuangan", Artikel yang ditulis di dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 8, Nomor 3, September 2010.
- Mongid, E.A, "Bank Indonesia: Independensi, Pengawasan Bank dan Stabilitas Sistem Keuangan", Artikel yang ditulis dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 8, Nomor 3, September 2010.
- Nasution, B, "Struktur Regulasi Independensi Otoritas Jasa Keuangan", Makalah yang Disampaikan pada Seminar Eksistensi dan Tantangan OJK Dalam Menata Industri Jasa Keuangan Untuk Pembangunan Ekonomi, Dilaksanakan Bening Institut, Jakarta, Tanggal 23 April 2013.
- ____ "Pengaturan dan Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan", Makalah yang Disampaikan pada Sosialisasi Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pengawasan Industri Jasa Keuangan Yang Terintegrasi, Dilaksanakan Oleh Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Jasa

- Kuangan bekerjasama dengan Universitas Medan Area, di Hotel Santika Medan, Tanggal 19 Juni 2012.
- _____"Kajian Terhadap RUU Tentang Otoritas Jasa Keuangan" Artikel dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 8, Nomor 3, September 2010.
- _____"Implementasi Pasal 34 Undang-Undang Tentang Bank Indonesia dan Dampaknya Pada Peranan dan Fungsi Bank Indonesia Di Bidang Moneter, Sistem Pembayaran dan Stabilitas Keuangan", Artikel yang ditulis di dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 8, Nomor 3, September 2010.
- _____"Tanggung Jawab Direksi dan Komisaris Dalam Pengelolaan Perseroan Terbatas Bank", Makalah yang Disampaikan pada Seminar Sehari: Tanggung Jawab Pengurus Bank dalam Penegakan dan Penanganan Penyimpanan di Bidang Perbankan Menurut Undang-undang Perseroan Terbatas dan Undang-undang Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan, Surabaya, tanggal 21 Februari 2008.
- _____"Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi", Makalah Disampaikan pada Dialog Interaktif Perma No. 2 Tahun 2003 Tentang Mediasi di Pengadilan, Medan: Tanggal 21 November 2003.
- Nurmardiito, "Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas", Makalah dalam Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Fakultas Hukum UNISBA, Bandung, 1998.
- Purba, R, "Lembaga Masyarakat Adat (Runggun) dan Perdamaian Desa Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan di Tanah Karo, Butir-Butir Pemikiran Hukum Guru Besar dari Masa ke Masa", Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fakultas Hukum, USU, 1979-2001, disunting Tan Kamelo, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2003.
- Saefullah, H.E., "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas", Makalah dalam Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Fakultas Hukum UNISBA, Bandung, 1998.
- Sitepu, R, "Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase", Makalah Disampaikan pada Pendidikan Khusus Profesi Advokat (PKPA), Kerjasama DPC IKADIN Medan dengan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2008.
- Sjahdeini, S.R, "Rahasia Bank dan Berbagai Masalah di Sekitarnya", Makalah Disampaikan Pada Diskusi Mengenai Legal Issues Seputar Pengaturan Rahasia Bank, Jakarta, Senin Tanggal 13 Juni 2005.

Internet

- <http://www.ojk.go.id/>, diakses tanggal 3 Mei 2013. Berita di Situs Resmi OJK.
- <http://www.bisnis.com/perindungan-konsumen-antisipasi-investasi-bodong-ojk-siapkan-call-center>, diakses tanggal 5 Mei 2013. Berita di Bisnis.com dengan judul: "Perlindungan Konsumen Antisipasi Investasi Bodong, OJK Siapkan Call Center".
- <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/13/03/25/mk863h-ojk-siapkan-peraturan-perindungan-konsumen>, diakses tanggal 4 Mei 2013. Berita di Republika.com, dengan judul: "OJK Siapkan Peraturan Perlindungan Konsumen".
- <http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/03/25/2/141276/OJK-Gabungkan-Aturan-Perlindungan-Konsumen>, diakses tanggal 4 Mei 2013. Berita diutlis di Metrotvnews.com, dengan judul: "OJK Gabungkan Aturan Perlindungan Konsumen".

<http://definisi-pengertian.blogspot.com/2010/05/pengertian-keterbukaan.html>, diakses tanggal 16 November 2013.

<http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/>, diakses tanggal 7 November 2013. Oleh: Muliaman D. Hadad, "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia"..

<http://legalbanking.blogspot.com/2010/06/perlindungan-hukum-bagi-nasabah-sebagai.html>, diakses tanggal 19 November 2013. Oleh: Khotibul Umam, dengan judul: "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Sebagai Konsumen Jasa Perbankan".

<http://www.ojk.go.id/konsumen>, diakses tanggal 22 November 2013. Situs Resmi OJK, judul: "Edukasi".

<http://www.ojk.go.id/pedia>, diakses tanggal 21 November 2013. Situs Resmi OJK dengan judul "OJK-Pedia".