

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP PERJANJIAN BAKU DALAM PERJANJIAN KREDIT PERBANKAN YANG MERUGIKAN NASABAH

Para pihak dalam perjanjian kredit ada dua yaitu kreditur dan debitur. Debitur dalam perjanjian kredit merupakan nasabah perbankan. Dalam UUPK kedudukan nasabah merupakan konsumen perbankan, ini dapat dilihat dari Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Apabila dilihat dari pasal tersebut maka unsur dari konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa, dan tidak untuk diperdagangkan. Nasabah adalah orang pemakai barang dan/atau jasa yang diberikan bank tidak untuk diperdagangkan. Maka dalam hal ini nasabah termasuk juga konsumen.

Debitur dalam memenuhi kebutuhan ekonominya tidak jarang banyak yang menggunakan fasilitas kredit untuk mendapatkan modal dalam menunjang usahanya. Untuk mendapatkan kredit dari bank, debitur harus menandatangani perjanjian kredit yang dibuat dalam bentuk perjanjian baku, yang isi klausulanya dibuat oleh bank dan debitur tidak punya kesempatan untuk merubah isi klausula tersebut. Debitur hanya tinggal menandatangani saja. Isi perjanjian tersebut tentunya banyak memberatkan nasabah. Tak jarang banyak debitur yang dirugikan akibat perjanjian tersebut. Untuk melindungi debitur, maka ketidak seimbangan antara bank dan debitur dalam pembuatan klausula-klausula baku pada perjanjian

kredit tetap bank tetap harus dihindari, tetapi bukan berarti melarang adanya perjanjian baku, karena dalam bidang perbankan perjanjian baku sangat dibutuhkan oleh bank untuk demi efisiensi. Demi kesetaraan dalam pelaksanaannya, batasan atau pedoman isi dari suatu perjanjian baku dalam perjanjian kredit yang akan diterapkan harus merujuk pada Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.1 Isi Klausula Perjanjian Kredit Bank Yang Merugikan Debitur

Isi klausula perjanjian kredit antara bank dan debitur yang dibuat oleh Bank BCA, terdapat beberapa klausula yang merugikan debitur, antara lain :

- A. Kewenangan bank mengubah tingkat suku bunga dan provisi
 - a. Pasal 4 ayat 3 menyatakan bahwa besarnya suku bunga dapat ditinjau kembali oleh bank sesuai perkembangan moneter.
 - b. Pasal 4 ayat 4 yang menyatakan bahwa debitur wajib membayar provisi atau komisi kepada bank sesuai yang telah ditentukan oleh bank.

Pencantuman klausula kewenangan bank mengubah tingkat suku bunga dan provisi sangat merugikan debitur, karena klausula tersebut hanya memberi peluang kepada bank untuk menentukan berapapun bunga dan provisi pinjaman sedangkan debitur hanya menyetujui saja dan tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi. Hal ini sangat merugikan debitur karena dengan naiknya suku bunga pinjaman yang akan ditetapkan kemudian oleh bank yang jumlahnya tidak pernah terfikirkan oleh debitur, hal ini akan membuat debitur menambah jumlah cicilan yang harus di bayar.

Pencantuman perubahan besarnya suku bunga sesuai perkembangan moneter seharusnya bukan menjadi alasan bank untuk membebankan resiko yang

berupa menaikkan bunga kepada debitur. Seharunya bank sudah dapat memprediksi berbagai kemungkinan yang akan terjadi di kemudian hari berdasarkan pengalamannya. Sehingga bank tidak sewaktu-waktu menaikkan suku bunga yang sekiranya akan memberatkan debitur.

B. Kewenangan bank memberikan denda kepada debitur

- a. Pasal 8 ayat 1 yang menyatakan bahwa apabila debitur lalai membayar utang maka debitur wajib membayar denda yang telah ditentukan bank terhitung sejak tanggal utang tersebut wajib di bayar sampai jumlah tersebut dibayar seluruhnya.
- b. Pasal 8 ayat 2 yang menyatakan bahwa perhitungan denda tersebut dilakukan secara harian atas dasar pembagian 360 hari dalam setahun.

Pencantuman klausula tentang pembayaran denda yang harus dibayarkan apabila debitur lalai seharusnya besaran denda tersebut ditentukan oleh kedua belah pihak, bukan salah satu pihak saja. Dalam hal ini bank lah yang menentukan besarnya denda yang dibayar debitur apabila debitur lalai membayar utang. Tidak menutup kemungkinan bahwa bank akan memberikan denda yang memberatkan nasabah sehingga membuat nasabah akan menambah membayar jumlah cicilan kepada bank apabila debitur lalai.

C. Kewenangan bank mengabaikan Pasal 1266 KUHPerdara.

Pasal 14 ayat 3 menyatakan bahwa apabila terjadi kelalaian dalam pasal 14 ayat 1 perjanjian kredit, para pihak menyatakan tidak berlaku pasal 1266 KUHPerdara, khususnya yang mengatur keharusan untuk mengajukan permohonan pembatalan perjanjian melalui pengadilan negeri dan bank berhak menyatakan utang menjadi jatuh tempo dan wajib di bayar sekaligus lunas oleh debitur tanpa memperhatikan ketentuan pembayaran utang dalam pasal 7 perjanjian kredit.

Pengabaian pasal 1266 KUHPdata akan menghilangkan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk melakukan pembuktian segala sesuatu di pengadilan atas terjadinya keadaan lalai yang terdapat dalam pasal 14 ayat 1 perjanjian kredit. Hal ini berarti bahwa tidak ada kesempatan bagi debitur untuk membuktikan keadaan lalai atau membuktikan segala sesuatu di pengadilan. Debitur juga wajib membayar utang sekaligus lunas tanpa memperhatikan ketentuan pembayaran utang, hal ini jelas sangat memberatkan debitur.

D. Pengalihan tanggung jawab bank

- a. Pasal 10 ayat 1 menyatakan bahwa debitur wajib mengasuransikan agunan terhadap bahaya kebakaran, kerusakan, kecurian, atau bahaya – bahaya lainnya, pada perusahaan asuransi yang disetujui oleh bank, dengan ketentuan bahwa biaya premi asuransi dan biaya lain yang berkenaan dengan penutupan asuransi wajib ditanggung debitur dan dalam polis, bank ditunjuk sebagai pihak yang berhak untuk menerima segala pembayaran berdasarkan asuransi itu (*Banker's Clause*). Dalam hal debitur lalai mengasuransikan atau memperpanjang asuransi, maka dengan ini debitur memberi kuasa kepada bank, untuk mengasuransikan agunan atau memperpanjang asuransi atas biaya debitur.
- b. Pasal 10 ayat 2 menyatakan bahwa jumlah uang yang diterima oleh bank sebagai akibat dari pembayaran asuransi tersebut akan diperhitungkan dengan utang.

Dalam klausula pasal 10 ayat 1 dan 2 terkesan bahwa bank berusaha bebas dari tanggung jawab. Pengalihan tanggung jawab ini dapat dilihat dari siapa yang paling memungkinkan untuk melakukan tindakan mencegah terjadinya resiko. Dalam hal ini bank yang melakukan tindakan pencegahan dengan cara mewajibkan debitur untuk menagsuransikan agunan yang dijamin kepada bank untuk menghindari resiko yang timbul dikemudian hari.

E. Debitur memberikan kuasa kepada bank

- a. Pasal 19 ayat 1 yang menyatakan bahwa debitur memberi kuasa dan wewenang kepada bank untuk melaksanakan pendebitan atas dana yang terdapat dalam rekening debitur.
- b. Pasal 19 ayat 2 yang menyatakan bahwa untuk memastikan ketertiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat 2, debitur wajib memberikan kuasa kepada bank untuk mencairkan dana dengan cara mendebet dana yang terdapat dalam rekening debitur.
- c. Pasal 19 ayat 3 yang menyatakan bahwa setiap kuasa tidak dapat ditarik kembali dan/atau dibatalan dengan cara apapun selama utang belum lunas.

Klausula pasal 19 ayat 1, 2, 3 tentang pemberian kuasa debitur kepada bank, dapat merugikan debitur, karena bukan tidak mungkin bank dapat melakukan kesalahan pada perhitungan yang akan ditagihkan atau yang akan di debit pada rekening debitur. Klausula baku pemberian kuasa dari debitur kepada bank adalah untuk melakukan tindakan sepihak, yang berarti bahwa debitur mempercayakan sepenuhnya kepada bank.

Perihal dengan pemberian kuasa pasal 1792 KUHPdata menyatakan bahwa pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain yang menerimanya untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan. Artinya, orang yang telah diberi kuasa melakukan perbuatan hukum tersebut atas nama yang memberi kuasa yang berarti bahwa yang dilakukan penerima kuasa adalah tanggungan di pemberi kuasa dan segala hak dan kewajiban yang timbul dari perbuatan yang dilakukan itu menjadi hak dan kewajiban yang memberi kuasa Dalam hal menerima kuasa, bank sudah seharusnya dengan itikad baik menjalankan kuasa tersebut dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan debitur.

- F. Debitur memberi kuasa kepada bank untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan.
- a. Pasal 9 yang menyatakan bahwa untuk menjamin kepastian pembayaran kembali dengan tertib sebagaimana mestinya utang, debitur dengan ini menyerahkan agunan atau jaminan pribadi kepada bank.
 - b. Pasal 14 ayat 4 yang menyatakan bahwa jika utang menjadi jatuh waktu sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 ayat 3 perjanjian kredit, maka bank berhak untuk melaksanakan hak-haknya selaku kreditur untuk memperoleh pengembalian utang dengan jalan pelaksanaan hak-haknya terhadap debitur atau harta kekayaannya, termasuk tetapi tidak terbatas pada pelaksanaan eksekusi hak-hak bank terhadap agunan.

Pada umumnya bank dalam memberikan kredit selalu mewajibkan debitur untuk menjaminkan agunannya guna mengamankan kepentingan bank apabila debitur lalai dalam pembayaran kredit. Apabila debitur lalai maka bank akan melakukan penjualan agunan tersebut baik secara lelang maupun bawah tangan. Pencantuman klausula baku tersebut melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Perjanjian Baku Yang di Buat Oleh Bank

3.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Salah satu bentuk perlindungan terhadap masyarakat adalah perlindungan hukum. Setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon dapat diartikan

sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum.

Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan agar masyarakat dapat menikmati hak-haknya (Raharjo, 2000).

Pada dasarnya debitur memperoleh perlindungan hukum oleh peraturan perundang-undangan, karena sifat peraturan perundang-undangan mengatur hal-hal yang dilarang, sedangkan pelaku usaha dalam hal ini adalah bank membuat kebijakan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan sehingga nasabah yang dirugikan akibat kebijakan bank tersebut perlu mendapat perlindungan hukum.

3.2.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Hubungan antara bank dan nasabah dalam perjanjian kredit selalu terkesan bahwa bank selalu berada di posisi yang lebih kuat daripada nasabah pada saat kredit akan diberikan. Bank yang berada di posisi yang lebih kuat membuat isi perjanjian kredit tersebut secara baku, yang mana perjanjian kredit tersebut dibuat oleh salah satu pihak yaitu bank selaku kreditur. Hal ini membuat debitur tidak memiliki posisi tawar saat perjanjian kredit diberikan. Debitur hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak. Debitur terpaksa menandatangani perjanjian kredit dikarenakan membutuhkan kredit tersebut. Didalam perjanjian kredit tersebut

terdapat klausul agunan atau jaminan, yang mana debitur memberikan jaminan kepada bank agar debitur tidak lalai dalam membayar kredit. Apabila debitur lalai dalam membayar kredit kepada bank, maka barang yang dijadikan jaminan akan disita oleh bank. Berdasarkan hal ini perlindungan hukum bagi nasabah selaku debitur sangat diperlukan. Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen tidak hanya melalui UUPK, tetapi juga ada pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, diantaranya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Jasa Keuangan. Ada dua jenis perlindungan hukum, yaitu :

3.2.2.1 Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah untuk dapat memahami isi dari perjanjian baku sebelum menandatangani atau menyetujuinya agar debitur tidak dirugikan dikemudian hari, mengingat perjanjian kredit tersebut dibuat dengan perjanjian baku, yang mana perjanjian kredit tersebut dibuat secara sepihak oleh bank dan debitur tidak ikut dalam pembuatan perjanjian kredit tersebut, sehingga debitur sulit untuk memahami isi perjanjian tersebut.

Bentuk perlindungan hukum secara preventif yang diberikan kepada debitur dapat dilihat Pada :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terdapat dalam pasal 8 ayat (2) dan pasal 11.

Pasal 8 ayat 2 yang menyatakan bahwa Bank Umum wajib memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, sesuai yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 11 yang menyatakan bahwa :

- 1) Bank Indonesia menetapkan ketentuan mengenai batas maksimum pemberian kredit berdasarkan prinsip syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh bank kepada peminjam.
- 2) Batas maksimum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak boleh melebihi 30% (tiga puluh perseratus) dari modal bank yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 3) Bank Indonesia menetapkan ketentuan mengenai batas maksimum pemberian kredit, atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa yang dapat dilakukan oleh bank kepada :
 - a. Pemegang saham yang memilik 10% (sepuluh perseratus) atau lebih dari modal disetor bank ;
 - b. Anggota dewan komisaris ;
 - c. Anggota direksi ;
 - d. Keluarga dari pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a,b,c;
 - e. Pejabat bank lainnya ;
 - f. Perusahaan-perusahaan yang didalamnya terdapat kepentingan dari pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d, e.
- 4) Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, bank dilarang melampaui batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam dalam ayat (1), (2), (3,) dan (4).

2. Perlindungan hukum bagi debitur dalam berlakunya perjanjian baku dalam perjanjian kredit yang berbentuk preventif dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 18 tentang perlindungan konsumen, yang mengatur tentang batasan-batasan penggunaan klausula baku dalam perjanjian kredit.

Dalam Pasal 18 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli 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 pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang telah dibeli konsumen
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat, jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek 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, tau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pasal 18 ayat (2) menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu terdapat pada pasal 21 dan 22 yang mengatur penggunaan syarat-syarat dalam pembuatan perjanjian baku.

Pasal 21 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan konsumen.

Pasal 22 mengatur tentang syarat-syarat dalam pembuatan perjanjian baku. Perjanjian baku yang digunakan pelaku usaha jasa keuangan dilarang:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha ke konsumen
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh konsumen
- c. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh konsumen
- d. Pelaku usaha jasa keuangan menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk / jasa layanan yang dibeli konsumen, bukan merupakan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan
- e. Memberi hak kepada pelaku jasa keuangan untuk mengurangi kegunaan produk / jasa layanan
- f. Menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha jasa keuangan.
- g. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau

hak jaminan atas produk atau jasa layanan yang dibeli konsumen secara angsuran.

Adanya peraturan ini merupakan salah satu upaya untuk melindungi konsumen terhadap pelaku usaha di bidang layanan jasa keuangan yang merugikan konsumen. Dalam perjanjian kredit Bank BCA, terdapat beberapa klausula yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 diantaranya, pertama, terdapat pada pasal 10 ayat 1 perjanjian kredit yang berisi tentang debitur wajib mengasuransikan agunan pada perusahaan asuransi dengan biasa asuransi yang wajib ditanggung oleh debitur dan bank ditunjuk sebagai pihak yang menerima segala pembayaran berdasarkan asuransi tersebut (*Banker's Clause*). Dilihat dari isi klausula tersebut, bank mengalihkan tanggung jawab terhadap barang agunan debitur yang dijamin kepada bank apabila sewaktu waktu terjadi kerusakan, kehilangan maupun terhadap bahaya lainnya. Klausula tersebut melanggar pasal 18 ayat (1) UUPK dan pasal 22 huruf a POJK Nomor 1/POJK.07/2013.

Kedua, terdapat dalam pasal 19 ayat (1) perjanjian kredit yang menyatakan bahwa debitur memberi kuasa kepada bank untuk dari waktu ke waktu melaksanakan pendebitan dana yang terdapat dalam rekening debitur. Klausula tersebut melanggar pasal 18 ayat (1) huruf d UUPK.

Ketiga, terdapat dalam pasal 4 ayat (3) perjanjian kredit yang menyatakan bahwa besarnya suku bunga dapat ditinjau kembali oleh bank sesuai perkembangan moneter. Isi klausula ini menyatakan bahwa debitur tunduk terhadap berapapun suku bunga yang akan ditentukan bank dikemudian hari yang jumlahnya belum diketahui debitur, berarti debitur tunduk pada peraturan bank yang berupa aturan baru, tambahan, atau perubahan yang dibuat sepihak oleh bank. Klausula ini melanggar pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK dan POJK Nomor1/POJK.07/2013 pasal 22 huruf f.

Keempat, terdapat dalam pasal 9 perjanjian kredit yang menyatakan bahwa debitur wajib menyerahkan agunan atau jaminan pribadi kepada bank untuk menjamin kepastian pembayaran kredit. Apabila debitur gagal bayar maka agunan tersebut akan di sita oleh bank. Dalam klausula tersebut tidak dijelaskan secara rinci tahapan-tahapan sita kepada debitur. Meskipun menyerahkan agunan dalam pengajuan kredit dibenarkan dalam hukum jaminan, bagi debitur hal tersebut merugikan karena apabila debitur tidak bisa membayar, jaminannya akan di sita bank. Klausula ini melanggar pasal 18 ayat (1) huruf h dan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 pasal 22 huruf g.

Untuk mengantisipasi resiko yang akan terjadi pada debitur akibat adanya klausula baku yang merugikan debitur, debitur harus proaktif mengupayakan negosiasi dengan pihak bank karena memang sampai saat ini masih ada saja bank yang menggunakan perjanjian

baku dalam perjanjian kredit. Walaupun Otoritas Jasa Keuangan telah melarang penggunaan klausula baku yang merugikan debitur, namun bank masih banyak mencantumkan klausula baku. Sehingga debitur harus cermat dan cerdas dalam melindungi dirinya bila hendak berutang dan menandatangani perjanjian kredit. Contohnya seperti besarnya suku bunga kredit yang berubah-ubah dan bank tidak memberitahukan kepada debitur, sehingga debitur kaget tiba-tiba angsurannya berubah dan semakin bertambah besar. Oleh karena itu, debitur sebaiknya ikut menghitung besaran sisa hutang dan bunga dan kemudian mengkonfirmasi kepada pihak bank. Upaya seperti itu dapat mencegah terjadinya gagal bayar.

3.2.2.2 Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif adalah upaya penyelesaian masalah ketika terjadi suatu sengketa. Dalam hal ini apabila debitur dirugikan oleh adanya perjanjian kredit yang mengandung klausula baku, maka debitur dapat mengajukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Undang – undang nomor 21 Tahun 2011 telah membentuk Otoritas Jasa Keuangansebagai lembaga yang mempunyai fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan dalam kegiatan sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegritas terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa perbankan. Otpritis Jasa Keuangan dibentuk

dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur dan adil, mampu mewujudkan system keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan yaitu:

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi (Pasal 29 UU OJK) :

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi (Pasal 30 UU OJK) :

- a. Melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan lembaga jasa keuangan
- b. Mengajukan gugatan :
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari penyebab kerugian, baik yang dibawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian maupun dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik.
 2. Untuk memperoleh kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan

sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dalam hal debitur yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan, debitur dapat mengajukan pengaduan sengketa kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan tata cara yang disebutkan pada Pasal 40 OJK Nomor 1/POJK.07/2013 yaitu:

- (1) Konsumen dapat mengajukan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pengaduan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) disampaikan Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini anggota dewan komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.

Fasilitas pengaduan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan upaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian. Dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.

Dalam hal penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, maka Otoritas Jasa Keuangan membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat menyelesaikan sengketa secara efisien. Asosiasi – asosiasi perbankan membentuk Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan layanan berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Saat ini LAPSPI telah menerbitkan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, Peraturan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 02/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi, Peraturan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 03/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase. Para pihak yang memilih mediasi sebagai awal penyelesaian sengketa, hasil dari mediasi ini adalah berbentuk kesepakatan, tetapi apabila mediasi tidak berhasil para pihak dapat melanjutkannya ke adjudikasi. Adjudikasi adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon dan putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Apabila menolak adjudikasi maka para pihak dapat memilih arbitrase. Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak, dengan demikian tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan diatas, bank harus lebih menyesuaikan isi perjanjian kredit agar tidak bertentangan dengan peraturan diatas. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bank untuk meminimalisir kerugian yang diderita debitur akibat adanya perjanjian baku adalah memberikan kesempatan yang cukup

bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian kredit secara detail dan memberi peringatan secukupnya kepada debitur tentang adanya klausula-klausula penting dalam perjanjian. Kerjasama yang baik antara bank dengan nasabah, khususnya dalam pemberlakuan perjanjian baku dalam perjanjian kredit, diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah sehingga dapat meminimalisir kerugian yang diderita oleh debitur.