



# J-HES

Jurnal Hukum Ekonomi Syariah

Volume 3 | Nomor 2 | Juli-Desember 2019  
p-ISSN: 2549-4872 | e-ISSN: 2654-4970

---

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DEBITUR (NASABAH) DALAM PERJANJIAN KREDIT TANPA AGUNAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Dwidya Bintari Putri*

Universitas Muslim Indonesia | [dwidyab@gmail.com](mailto:dwidyab@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengkaji dan menjelaskan upaya perlindungan hukum terhadap debitur Kredit Tanpa Agunan terkait dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk penyelesaian sengketa secara hukum dalam melindungi debitur (nasabah) selaku konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum doktrinal/normatif atau penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang dikaji.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) upaya perlindungan hukum terhadap debitur (nasabah) dalam perjanjian KTA ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 18 tentang Pencantuman Klausula Baku. (2) bentuk penyelesaian sengketa secara hukum dalam melindungi debitur(nasabah) selaku konsumen dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui diluar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan (litigasi).

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Kredit Tanpa Agunan

### **Abstract**

*The purpose of this research are: (1) Inspecting and explaining legal protection efforts against debtors in unsecured credit agreements under the consumer protection law. (2) Knowing and analyzing the form of law settlement in protecting the debtors as a consumer as the user of banking services.*

*The research was conducted by using normative/doctrinal research methods or library research namely law research that's done by analyzed lots of secondary data were consisted by primary law data, secondary law data, and tertiary law data. Data were compiled systematically, analyzed, and then concluded in correlating with the formulation of this research.*

*The result of this research show that: (1) Legal safeguards against debtors (customers) in unsecured loan agreement in term of consumer protection laws contained in article 18 concerning the inclusion of standard clauses. (2) The form of law settlement in protecting the consumers as the user of banking services can be done by two ways namely non litigation and litigation.*

**Keywords:** *Legal safeguards, non-litigation*

## **PENDAHULUAN**

Bertambahnya jumlah kebutuhan manusia menyebabkan banyak bank saling berlomba untuk menarik masyarakat guna menjadi nasabah mereka. Bank memberikan bermacam alternatif dalam meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

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

Banyak cara dilakukan oleh bank untuk meningkatkan jumlah nasabah agar dapat bertambah tahun demi tahunnya. Cara-cara yang biasa

dilakukan oleh bank seperti, memberikan hadiah kepada setiap orang yang mau menjadi nasabah dari bank tersebut, baik itu berupa undian hadiah langsung, serta iming-iming mengenai diskon didalam transaksi menggunakan kartu kredit maupun kartu debit, tak jarang mereka lakukan bukan hanya melalui iklan ataupun langsung ke bank terkait, akan tetapi sekarang ini banyak di jumpai di pusat-pusat perbelanjaan pertokoan dimana mereka langsung menawarkan kepada para pengunjung di tempat tersebut.

Kredit konsumsi (KK) selama tiga tahun bulan pertama 2012 memperlihatkan pertumbuhan yang cenderung lebih lambat dibandingkan kredit investasi (KI) dan kredit modal kerja (KMK). Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), KK pada Januari 2012 tercatat tumbuh 20,3% dibandingkan periode serupa tahun 2011. Sementara

itu, KMK dan KI tumbuh masing-masing sebesar 20,2% dan 38,1%. Di bulan Februari 2012 lagi-lagi KK tumbuh paling kecil yakni sebesar 19,6% sementara KMK dan KI masing-masing sebesar 23,4% dan 33,2%. Bila dirunut lagi kebelakang, tren penurunan kredit konsumsi sudah mulai tampak sejak November 2011 yang kala itu tumbuh mencapai 26% secara tahun ke tahun lalu merosot pada Desember 2011 sebesar 24,1%. Direktur Eksekutif Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan BI kala itu, Mulya E Siregar berpendapat penurunan tersebut bisa dipengaruhi oleh bakal efektifnya aturan Loan to Value Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) per 15 juni 2012. Oleh karena itu mengapa saat ini banyak bank yang gencar melakukan berbagai upaya guna menambah berbagai pinjaman atau kredit, pengertian itu sendiri menurut ketentuan pasal 1 angka 11 undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.

“Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.”

Pada kesempatan kali ini penulis akan menitikberatkan tulisan ini pada Kredit Tanpa Agunan (KTA) memberikan kemudahan tersendiri bagi para debitur yang mempunyai keterbatasan dalam ketentuan atau persyaratan dalam hal collateral (jaminan). Keuntungan dari KTA adalah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk dapat menikmati fasilitas kredit dana tunai, tanpa menjaminkan asset berupa collateral yang mana dana tersebut dapat digunakan sebagai modal usaha, renovasi rumah, investasi atau kebutuhan lainnya.

Selain itu, suku bunganya juga kompetitif dan nasabah bebas menentukan jangka waktu (tenor) pengembalian disesuaikan dengan kemampuan angsurannya. Persyaratan dalam KTA pada umumnya mencakup analisis terhadap identitas perseorangan, legalitas usaha, kemampuan finansal dan historical credit sebelumnya. Lain halnya kredit dengan agunan, kredit dengan agunan mempunyai kendala pada agunan yang dimiliki seseorang dan nilai pasar dari barang yang diagunkan tersebut. Seseorang yang hanya mempunyai agunan senilai Rp. 300 Juta tidak dimungkinkan memperoleh pinjaman lebih besar dari agunannya, dan mereka yang tidak mempunyai harta tetap juga jangan berharap akan memperoleh kredit ini.

Tidak demikian dengan kredit tanpa agunan (KTA) yang sepertinya tersedia untuk semua orang baik yang mempunyai harta tetap maupun yang tidak.

Oleh karena itu tidak adanya agunan yang menjamin pinjaman tersebut maka keputusan pemberian KTA adalah berdasarkan pada kredibilitas dari pemohon kredit secara pribadi, seperti pekerjaan yang ia miliki terkait dengan kemampuan nanti dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pinjaman, latar belakang yang dimaksud adalah apakah ia dapat dipercaya atau tidak, karena perjanjian KTA ini dapat dikatakan adalah perjanjian dengan sistem kepercayaan. Oleh sebab itu nama baik seseorang juga termasuk pengganti jaminan yang diberikan bank kepada nasabah.

Munculnya fasilitas kredit tanpa agunan ini merupakan suatu alternatif yang menarik bagi pengusaha karena pada saat ini memang sulit didapat dana rupiah untuk jangka waktu menengah dan panjang. Sementara itu, melalui kredit tanpa agunan mereka (pengusaha) dan juga perseorangan dapat memperoleh dana untuk membiayai pembelian barang-barang modal atau juga untuk kegiatan konsumsi dengan jangka pengembalian antara 1 tahun hingga 3 tahun (atau hingga 5 tahun) dengan persyaratan ringan.

Diharapkan dengan adanya fasilitas kredit tanpa agunan ini, selain untuk menambah pilihan pembiayaan usaha (sebagai alternatif selain fasilitas kredit bank pada umumnya dan fasilitas pembiayaan leasing) juga ditujukan untuk mendorong industri perkreditan di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaan kredit ini ternyata terdapat pelanggaran atas asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pelanggaran tersebut terkait dengan pelanggaran pembatasan dalam asas kebebasan berkontrak. Praktikanya terdapat adanya bentuk kontrak/perjanjian baku, atau tidak adanya keterbukaan dalam pembuatan segala perjanjian (penandatanganan perjanjian).

Dalam formulir aplikasi kredit tanpa agunan (KTA) dicantumkan klausula baku yang bentuknya kecil dan tidak dapat dibaca secara jelas dan cenderung menimbulkan rasa malas untuk membacanya. Salah satu klausula dalam formulir aplikasi kredit tanpa agunan (KTA) ini berbunyi:

“Dengan menandatangani formulir ini berarti saya/kami terikat oleh syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan umum untuk Kredit Tanpa Agunan terlampir sehingga syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan tersebut merupakan perjanjian yang mengikat dan tak terpisahkan

antara saya/kami, debitur dengan bank.”

Adanya syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan tambahan ini tidak dijelaskan kepada debitur/nasabah pada saat perjanjian dibuat (pada saat penandatanganan dilakukan). Dalam penulisan ini dibahas mengenai kemungkinan permasalahan yang mungkin timbul dalam praktik pelaksanaan kredit tanpa agunan (KTA), upaya perlindungan bagi nasabah/debitur terkait dengan perlindungan konsumen, serta disertai beberapa saran terkait permasalahan tersebut.

Jika persoalan tersebut ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka ketentuan tentang klausula baku dapat dilihat dalam Bab V Pasal 18 tentang Pencantuman Klausula Baku. Berikut isi dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai klausula baku.

Dari ketentuan Pasal 18 tersebut terlihat bahwa hal yang sangat berkaitan dengan perjanjian kredit yang dibrikan oleh bank adalah ketentuan pada ayat (1) huruf g, yakni bahwa bank menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan

jasa yang dibelinya. Tentu ini sangat merugikan pihak nasabah-nasabah selaku konsumen dari bank tersebut.

Dalam praktiknya, KTA yang diberikan oleh bank pemerintah maupun bank swasta atau asing tidak selalu dengan perjanjian, seiring terjadinya hal atau kejadian diluar perkiraan masing-masing pihak, sehingga timbul permasalahan-permasalahan atau pelanggaran dalam perjanjian KTA ini pun kerap sekali terjadi, baik oleh pihak penerima kredit (debitur) maupun pihak pemberi kredit (kreditur) itu sendiri. Permasalahan agunan ini diatur dalam pasal 1131 kitab Undang-undang hukum perdata (KUHPperdata), yaitu membahas piutang-piutang yang diistimewakan.

Dengan demikian untuk KTA, karena pihak bank tidak menentukan dari awal apa yang menjadi agunannya, maka berdasarkan Pasal 1131 KUHPperdata, harta kekayaan milik debitur seluruhnya menjadi jaminan terhadap jumlah utang yang harus dibayarkan olehnya. Hal ini tentu saja tidaklah diketahui secara umum oleh orang-orang yang menerima KTA tersebut, karena tidak dikemukakan secara transparan oleh bank pemberi KTA, sehingga apabila terjadi wanprestasi dari pihak debitur, maka pihak bank akan melakukan eksekusi berdasarkan Pasal 1131 KUHPperdata tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Tipe Penelitian***

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji dan kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

### ***Pendekatan Penelitian***

Pendekatan penelitian dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan normati/juridis. Pendekatan ini merupakan metode pendekatan yang mengkonsepkan hukum sebagai norma, kaidah, asas, atau dogma-dogma (yang seharusnya).

### ***Jenis dan Sumber Bahan Hukum***

Jenis dan sumber yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bahan Hukum Primer itu sendiri berupa peraturan perundang-undangan, yaitu Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang berasal dari bahan pustaka yang berhubungan dengan objek penelitian antara lain berupa buku-buku, dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- c. Bahan Hukum Tersier terdiri dari bahan internet, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, dan sebagainya.

### ***Teknik Pengumpulan Bahan Hukum***

Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan (dokumentasi) data sekunder berupa peraturan perundangan, artikel maupun dokumen lain yang dibutuhkan untuk kemudian dikategorikan menurut pengelompokan yang tepat. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik studi pustaka atau *collecting by library* untuk mengumpulkan dan menyusun data yang diperlukan.

### ***Analisis Bahan Hukum***

Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan. Analisis adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori dan uraian dasar sehingga akan dapat ditemukan tema

dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data, mengkualifikasikan kemuadian menghubungkan dengan teori yang berhubungan dengan masalah dan menarik kesimpulan untuk menentukan hasil. Analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### *Upaya Perlindungan Hukum bagi Debitur dalam Perjanjian Kredit Tanpa Agunan Selaku Konsumen ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

#### 1. Perjanjian Kredit Tanpa Agunan

Menurut Pasal 1 angka II Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan:

”Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

Dari isi pasal di atas, penulis menggaris bawahi adanya hal-hal pokok

yang harus dipenuhi dalam perjanjian kredit yaitu persetujuan atau kesepakatan, kewajiban pihak peminjam, adanya waktu tertentu, dan pemberian bunga. Demikian pula khususnya dalam hal perjanjian Kredit Tanpa Agunan (KTA), kelima hal tersebut di ataslah yang menentukan apakah permohonan KTA dapat disetujui atau tidak. Perjanjian kredit adalah suatu perjanjian perbuatan dimana dua pihak saling berjanji, dengan mana bank berkewajiban menyediakan sejumlah dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu kepada pihak lainnya, dan berhak untuk menagihnya kembali setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bunga. Kewajiban bank merupakan hak dari pihak peminjam, begitupun sebaliknya kewajiban bagi pihak peminjam merupakan hak bagi bank.

#### 2. Perjanjian Dengan Klausula Baku Kredit Tanpa Agunan

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

##### a. Ketentuan Pencatuman Klausula Baku:

Pencantuman klausula baku ini diatur didalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pasal 18.

1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;

f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara 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, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;

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

### 3. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah selaku Debitur*

Perlindungan hukum bagi nasabah debitur dalam bertransaksi dengan bank belum mendapatkan tempat yang memadai. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, tidak mengatur secara langsung perlindungan bagi nasabah. Dalam bab V diatur tentang pembinaan dan pengawasan bagi bank. Ketentuan tersebut adalah:

- 1) Pasal 29 ayat (1): Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia
- 2) Pasal 29 ayat (2):

Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan

wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

- 3) Pasal 29 ayat (3):

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang memercayakan nasabah yang memercayakan dananya kepada bank.

- 4) Pasal 29 ayat (4):

Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

### ***Bentuk Penyelesaian Sengketa secara Hukum dalam Melindungi Debitur Selaku Konsumen***

#### *1. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan (Non Litigasi)*

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedang yang lain tidak merasa demikian. Oleh karena itu batasan sengketa konsumen menurut Az. Nasution (2007:229), adalah suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (public atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.

Pengaduan yang dilakukan oleh konsumen pengguna jasa perbankan yang diajukan secara tertulis, diajukan

dengan cara membuat dan menyampaikan surat secara resmi dan menjelsakan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan. Surat tersebut dapat diantarkan secara langsung maupun dikirim melalui faksimili atau melalui pos ke bank yang bersangkutan, melalui email atau website bank, melalui sara elektronik lainnya, mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada setiap kantor bank. Pengaduan secara tertulis wajib melampirkan fotocopy identitas diri pengadu, fotocopy rekening, fotocopy bukti transaksi keuangan dan fotocopy dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan. Pengaduan tertulis ini wajib diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.

Dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan, maka logika hukum akan menunjuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dari sekian banyak cara penyelesaian diluar pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu: arbitrase, mediasi,

dan konsiliasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis merupakan masalah tersendiri, karena pelaku usaha (bankir) tentunya harus berpikir sekian kali untuk berperkara di pengadilan, hal ini menyangkut terhadap good wil dari suatu bank tersebut. Jika penyelesaian dilakukan melalui pengadilan maka good wil dari suatu bank tersebut akan menurun sehingga akan berakibat hilangnya kepercayaan dari nasabah terhadap bank tersebut. Oleh karena itu kebanyakan dalam penyelesaian sengketa konsumen (nasabah), bank itu sendiri lebih cenderung untuk memilih jalur non litigasi atau diluar pengadilan salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa konsumen tersebut, dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolah, atau gugatan dikabulkan. Dalam hal ini harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi dan/atau sanksi

administratif berupa penetapan ganti rugi. Sengketa yang diselesaikan dengan cara-cara tersebut diatas, wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja, terhitung sejak permohonan di terima di sekretariat BPSK.

## 2. *Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Peradilan (Litigasi)*

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan langsung melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini dapat pula dilakukan apabila penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa. Keberatan atas keputusan BPSK dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dalam tenggang waktu 14 hari sejak putusan BPSK disampaikan. Selanjutnya pengadilan negeri wajib memutuskan dalam jangka waktu 21 hari. Terhadap putusan pengadilan negeri dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam tenggang waktu 14 hari sejak putusan pengadilan negeri diterima. Selanjutnya Mahkamah Agung wajib memutus perkara dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi diajukan. Hukum acara yang digunakan oleh pengadilan mengacu pada ketentuan proses peradilan umum yang berlaku dan harus memperhatikan

ketentuan Pasal 45 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **KESIMPULAN**

Upaya perlindungan konsumen terhadap jasa perbankan/ nasabah/debitur hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari beberapa pihak. Untuk itu konsumen pengguna jasa perbankan/ nasabah/ debitur sebaiknya lebih meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan hak-haknya, sedangkan bagi lembaga atau pihak yang terkait segera membentuk lembaga mediasi untuk menangani konflik yang terjadi antara bank dengan konsumen/ nasabah/debitur sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan dapat berjalan dengan optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Upaya perlindungan hukum terhadap debitur (nasabah) dalam perjanjian KTA ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 18 tentang Pencantuman Klausula Baku. (2) Bentuk penyelesaian sengketa secara hukum dalam melindungi debitur (nasabah) selaku konsumen dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui diluar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan (litigasi).

Hal ini berarti bahwa perlindungan hukum terhadap debitur

(nasabah) kredit apapun selaku konsumen dapat terwujud dengan pasti, sebaiknya pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen dalam bidang perbankan. Pihak bank dan pihak konsumen pengguna jasa perbankan sebaiknya lebih bersinergi dalam hubungan hukum dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya agar dapat terwujud suatu kepastian hukum.

Hasil penelitian ini sekaligus menginstruksikan: (1). Agar dilakukan penyuluhan kepada masyarakat, khususnya kepada para nasabah/konsumen dan para pelaku

usaha mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen. (2). Upaya perlindungan konsumen terhadap jasa perbankan (nasabah/debitur) hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari beberapa pihak. Untuk itu konsumen pengguna jasa perbankan sebaiknya lebih meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan hak-haknya, sedangkan bagi lembaga atau pihak yang terkait segera membentuk lembaga mediasi untuk menangani konflik yang terjadi antara bank dengan konsumen/nasabah/debitur sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan dapat berjalan dengan optimal

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Kadir Muhammad. 1992. *Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdurrachman. 1991. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan Inggris Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ahmadi, Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- Ahyuni Yunus. 2017. *Perjanjian Perbankan (Keperkasaan Kreditur dan Ketidakberdayaan Debitur)*. Makassar: Pustaka Refleksi.
- Arus Akbar Silondae dan Andi Fariana Fathoeuddin. 2010. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Az Lukman Santoso. 2011. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Pustaka Yustisia.
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Artikel*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1983. *K. U. H. Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Alumnus.
- Bahsan M. 2003. *Hukum dan Ketentraman Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Graffiti.
- Bambang Sutiyoso. 2006. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: Citra Media.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Komsumen*. Bandung: PT

Indosisc.

- Daeng Naja H.R. 2008. *Legal Audit Operasional Bank*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Dahlan Siamat. 1993. *Management Bank Umum*. Jakarta: Intermedia.
- Danang Sunyoto dan Wika Harisa Putri. 2016. *Hukum Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Yutisia.
- Djumhana, Muhammad. 2000. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Dunil Z. 2004. *Kamus Istilah Perbankan Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal Santiago. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- H. Budi Untung. 2005. *Kredit Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Ibrahim, Johannes. 2003. *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank*. Bandung: CV Utomo.
- Idroes Ferry N. 2011. *Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Bansel II Terkait aplikasi regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- J.Satrio. 1992. *Hukum Perjanjian*. Cet. I; Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Johannes Ibrahim. 2003. *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank*. Bandung: CV Utomo.
- Janus Sibalodok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perbankan Pada Umumnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasmir. 2016. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- Lukman Santoso AZ. 2007. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Bandung: Pustaka Yustisia.
- Marhias Abdul Miru. 2004. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Marulak Pardede. 1998. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Miru Marhais Abdul. 2004. *Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Muhammad. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muhammad Djumhana. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mohammad Tjoetem. 1999. *Perkreditan Bisnis Inti Bank Komersial (Konsep, Teknik, dan Kasus)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Komersial.
- Munir Fuady. 1996. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya

Bakti.

- Nasution Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- N. H. T. Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dari Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Patrik Purwahid. 1988. *Hukum Perdata II*. Semarang: Undip.
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Pratama Rahardjo. 1990. *Uang dan Bank*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prodjodikoro, R, Wijono. 2000. *Asas-asas Hukum Perjanjian*. Bandung: CV Mandar Maju .
- R. Setiawan. 1987. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bina Cipta: Bandung.
- R. Subekti. 2004. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. PT. Pradya Paramita: Jakarta.
- Rahmadi Usman. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. CV Mandar Maju: Bandung.
- Rudi Badrudin. 1999. *Lembaga Keuangan Bank*. STIE YPKN: Yogyakarta
- Rahman Hasanuddin. 1995. *Aspek-aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan di Indonesia*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Salim, H. S. 2003. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Satria. J 1993. *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*. PT. Alumni: Bandung.
- Satrio. J. 1992. *Hukum Perjanjian*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. Mandar Maju: Bandung.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 1993. *Kebebasn Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank*. Institut Bankir Indonesia: Jakarta.
- Soekanto, R. 1983. *Pengantar Artikel Hukum*. UI Press: Jakarta.
- Soerjatin, R. 1983. *Beberapa Soal Pokok Hukum Perdata dan Hukum Dagang*. Pradnya Paramita: Jakarta.
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press: Jakarta.
- Sri Sosilowati Mahdi, Surini Ahlan Syarif, Akhmad Budi Cahyono. 2005. *Hukum Perdata Suatu Pengantar*. Gitama Jaya Jakarta: Jakarta.
- Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- . 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarata: PT. Internasa.
- . 1991. *Jaminan-jaminan Untuk Pemberian Kartu Kredit Menurut Hukum Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.

- , 2003. *Pokok-pokok Hukum Perdata*. PT. Internasa: Jakarta.
- Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Suharno. 2003. *Analisa Kredit*. Djambatan: Jakarta.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisis Kasus*. Kencana: Jakarta.
- Supramo, Gatot. 1995. *Perbankan dan Masalah Kredit suatu Tinjauan Yuridis*. Djambatan: Jakarta.
- Sutan, Remy Sjahdini. 1991. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak Badan Perjanjian Kredit Bank Indonesia*. Institut Banker Indonesia: Jakarta.
- Siswanto, Sutojo. 1995. *Analisis Kredit Bank Umum Konsen dan Teknik*. PPM: Jakarta.
- Riduan, Syahrani. 2006. *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Alumni: Bandung.
- Nawi, Syahrudin. 2017. *Penelitian Hukum Normatif versus Penelitian Hukum Empiris*. PT. UMITOHA: Makassar.
- Tjoetem, Mohammad. 1999. *Perkereditan Bisnis Inti Bank Komersial (Konsep, Teknik, dan Kasus)*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. UNILA: Bandar Lampung.
- Tri, Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia (Simpanan, Jasa dan Kredit)*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Widjanarto. 2003. *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*. PT. Pustaka Utama Grafiti: Jakarta.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu: Jakarta.
- Yahman. 2015. *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*. Prenada Media: Jakarta.
- Harahap, Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Alumni: Bandung.
- Y. Sri Susilo. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat: Jakarta.
- Yusuf, Shofie. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Zainal, Asikin. 1995. *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*. PT. Grafindo Persada: Jakarta.
- Peraturan Perundang-undangan
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2009