

Upaya Perlindungan Hukum kepada Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Aktivitas Perbankan

Giovita Nathaza Prasedia Lambouw*, Adonia Ivonne Laturette, Sarah Selfina Kuahaty

Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Email: vita.prasedia@gmail.com*

Keywords:

*Legal Protection; Costumer;
Banking.*

Abstract

The increasing complexity of banking activities has raised the likelihood of customer losses due to errors, negligence, or illegal actions by banks or employees, making adequate legal protection crucial for maintaining public trust in the financial services sector. This study aims to analyze the forms of legal protection available to customers who suffer losses from banking activities, as well as the legal remedy procedures for obtaining compensation. This study adopts a normative legal research method, systematically examining applicable laws and regulations. Legal materials used include primary, secondary, and tertiary sources, analyzed using a descriptive qualitative approach for a comprehensive picture of the customer protection framework. The findings show that customers are legally protected through preventive measures, such as information transparency obligations and financial education, as well as repressive measures such as dispute resolution mechanisms and sanctions, as regulated in the Banking Law, Consumer Protection Law, Financial Services Authority Law, and their implementing regulations. Customers who suffer losses are entitled to compensation if the loss is legally proven to have been caused by bank error. Dispute resolution can be pursued in stages: complaint to the Financial Services Business Actor (PUJK), non-litigation resolution through the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK), and litigation in court if earlier levels fail to yield results. Thus, for effective customer legal protection, banks must take full responsibility for fulfilling customer rights, and the Financial Services Authority must conduct optimal supervision to ensure legal certainty and sustainably strengthen public trust in banking.

Kata Kunci:

*Perlindungan; Nasabah;
Perbankan.*

Abstrak

Kompleksitas aktivitas perbankan yang semakin meningkat telah meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian bagi nasabah akibat kesalahan, kelalaian, atau tindakan ilegal yang dilakukan oleh bank atau karyawannya, sehingga perlindungan hukum yang memadai menjadi krusial untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat aktivitas perbankan, serta prosedur upaya hukum yang dapat dilakukan untuk mendapatkan ganti rugi. Penelitian ini mengadopsi metode penelitian hukum normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan berlaku secara sistematis. Bahan hukum yang digunakan mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kerangka perlindungan nasabah. Temuan

penelitian menunjukkan bahwa nasabah dilindungi secara hukum melalui langkah-langkah preventif, seperti kewajiban transparansi informasi dan edukasi keuangan, serta langkah represif berupa mekanisme penyelesaian sengketa dan sanksi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, dan peraturan pelaksanaannya. Nasabah yang mengalami kerugian berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila kerugian tersebut terbukti secara sah disebabkan oleh kesalahan pihak bank. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara bertahap, mulai dari pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), penyelesaian non-litigasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), hingga jalur litigasi di pengadilan apabila penyelesaian di tingkat sebelumnya tidak membuahkan hasil. Dengan demikian, agar perlindungan hukum terhadap nasabah dapat berjalan efektif, bank harus bertanggung jawab penuh dalam memenuhi hak-hak nasabah, dan Otoritas Jasa Keuangan perlu melakukan pengawasan yang optimal untuk memastikan kepastian hukum serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Sektor perbankan memiliki peran fundamental dalam perekonomian modern sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana yang aman, tetapi juga sebagai penggerak utama aktivitas ekonomi melalui penyaluran kredit dan berbagai layanan keuangan lainnya. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi layanan keuangan, aktivitas perbankan menjadi semakin kompleks dan beragam. Bank kini tidak hanya beroperasi secara konvensional melalui kantor cabang, tetapi juga menyediakan berbagai layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan transaksi elektronik lainnya (Asikin, 2015). Meskipun digitalisasi menawarkan kemudahan dan efisiensi, hal ini juga membawa risiko baru yang dapat merugikan nasabah, seperti kejahatan siber, penipuan, dan kebocoran data pribadi.

Kompleksitas yang semakin meningkat dalam aktivitas perbankan berbanding lurus dengan peningkatan potensi kerugian yang dialami nasabah. Kerugian tersebut dapat timbul dari berbagai sumber, mulai dari kesalahan sistem, kelalaian pegawai, hingga tindakan ilegal yang disengaja oleh pihak internal bank. Maraknya kasus pembobolan dana nasabah yang melibatkan pegawai bank itu sendiri menunjukkan bahwa risiko tidak hanya datang dari pihak eksternal, tetapi juga dari dalam institusi perbankan. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa pada tahun 2024, OJK telah menerima 31.099 pengaduan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), dengan sektor perbankan mendominasi sebanyak 11.901 pengaduan. Dari jumlah tersebut, 1.662 pengaduan telah diselesaikan dengan total penggantian kerugian konsumen mencapai Rp214,5 miliar. Angka ini menunjukkan bahwa masalah kerugian nasabah perbankan bukanlah fenomena yang terisolasi, melainkan persoalan sistemik yang memerlukan perhatian serius.

Di Indonesia, landasan hukum perlindungan nasabah perbankan telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur hubungan hukum antara bank dan nasabah, serta kewajiban bank untuk menjamin keamanan dana nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen memberikan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kompensasi atau ganti rugi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memberikan kewenangan kepada OJK untuk mengawasi dan melindungi konsumen di sektor jasa keuangan. Regulasi teknis seperti POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan juga mengatur secara rinci mekanisme penyelesaian pengaduan dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. POJK Nomor 6/POJK.07/2022 merupakan pembaruan dari POJK sebelumnya yang mengadopsi pendekatan siklus hidup produk (*product life cycle*) untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen sejak tahap desain produk hingga penanganan sengketa.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji aspek perlindungan hukum nasabah perbankan dalam berbagai konteks. Penelitian oleh Yulfasni et al., (2023) dalam *Russian Law Journal* membahas efektivitas konsep pengawasan bank dalam melindungi kepentingan nasabah di Indonesia, yang menunjukkan bahwa pengawasan yang ketat oleh otoritas berperan penting dalam mencegah kerugian nasabah. Penelitian lain oleh (Lestari & Rasji, 2024) dalam *Awang Long Law Review* mengkaji perlindungan data pribadi nasabah berdasarkan peraturan perundang-undangan Indonesia, yang menyoroti pentingnya aspek kerahasiaan data dalam hubungan hukum antara bank dan nasabah. Penelitian oleh (Azarine et al., 2024) mengkaji upaya perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan melalui prinsip kerahasiaan bank dalam UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Sementara itu, penelitian oleh (Dzaputra et al., 2026) dalam jurnal *APRIL* menyoroti lemahnya perlindungan preventif terhadap nasabah rekening *dormant* karena belum adanya pengaturan eksplisit mengenai prosedur pemblokiran rekening. Penelitian oleh (Yahelissa, 2025) menganalisis perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking* yang terbagi dalam bentuk preventif dan represif. Penelitian oleh (Mutiha, 2023) mengkaji perlindungan nasabah yang kehilangan dana akibat penipuan pihak eksternal melalui layanan perbankan digital, dengan kesimpulan bahwa nasabah berhak mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan dalam aspek prosedural dan implementatif perlindungan hukum nasabah. Sebagian besar penelitian yang ada lebih berfokus pada aspek normatif tanpa mengkaji secara mendalam tahapan prosedural yang harus ditempuh nasabah untuk memperoleh ganti rugi, terutama dalam memahami mekanisme berjenjang dari pengaduan internal melalui PUJK, penyelesaian non-litigasi melalui LAPS SJK, hingga jalur litigasi di pengadilan. Penelitian oleh (Azkia, 2026) yang mengkaji perlindungan nasabah akibat kegagalan sistem elektronik di Bank Syariah Indonesia menemukan bahwa secara normatif perlindungan telah berjalan baik, namun secara empiris masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal edukasi risiko transaksi digital pada nasabah. Penelitian oleh (Nazarenko et al., 2024) juga menunjukkan bahwa aktivasi peran sistem perbankan dalam pembangunan ekonomi memerlukan pengawasan yang kuat untuk melindungi kepentingan nasabah. Penelitian lain dari Universitas Islam Riau (2025) mengidentifikasi bahwa mekanisme pemulihan yang tersedia masih bersifat fragmentaris, tidak operasional, dan belum memenuhi prinsip keadilan substantif, dengan ketiadaan pengaturan tentang restitusi khusus serta lemahnya koordinasi antarlembaga menjadi kendala utama. Selain itu, penelitian tentang integrasi antara

mekanisme penyelesaian internal, non-litigasi, dan litigasi dalam satu kerangka analisis yang komprehensif masih sangat terbatas.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat maraknya kasus kerugian nasabah akibat aktivitas perbankan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik adalah pembobolan dana nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ambon yang terungkap pada tahun 2019, melibatkan pimpinan pemasaran Kantor Cabang Utama (KCU) BNI Ambon bersama sejumlah pejabat dari Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tual, Dobo, dan Masohi. Berdasarkan hasil investigasi internal, praktik tersebut telah berlangsung selama beberapa tahun dan baru terungkap pada periode 9 September hingga awal Oktober 2019. Kerugian yang ditimbulkan mencapai ratusan miliar rupiah, dengan BNI melaporkan kerugian sekitar Rp58,9 miliar dan sejumlah nasabah mengaku mengalami kerugian hingga puluhan miliar rupiah. Kasus ini menunjukkan adanya kegagalan bank dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan perlindungan terhadap dana nasabah, serta lemahnya mekanisme pengawasan internal yang seharusnya mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh pejabat bank. Selain itu, data OJK yang menunjukkan bahwa pengaduan sektor perbankan terus meningkat setiap tahunnya menegaskan bahwa masalah kerugian nasabah merupakan isu yang mendesak untuk ditangani secara komprehensif. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada nasabah mengenai hak-hak mereka dan prosedur yang dapat ditempuh untuk memperoleh keadilan dan ganti rugi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemangku kebijakan dalam memperkuat regulasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada integrasi analisis antara aspek substantif dan prosedural perlindungan hukum nasabah dalam satu kajian yang komprehensif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung parsial—seperti penelitian yang hanya fokus pada aspek preventif, hanya mengkaji satu jenis layanan perbankan, atau hanya menyoroti kelemahan regulasi tanpa memberikan solusi prosedural yang utuh—penelitian ini mengkaji secara simultan bentuk-bentuk perlindungan preventif dan represif serta prosedur berjenjang yang harus ditempuh nasabah mulai dari pengaduan internal melalui PUJK, penyelesaian non-litigasi melalui LAPS SJK, hingga jalur litigasi di pengadilan sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan yang lebih aplikatif dengan mengaitkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan praktik penyelesaian sengketa di lapangan, termasuk menganalisis implementasi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 yang mengatur siklus perlindungan konsumen secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu hukum perbankan serta memberikan panduan praktis bagi nasabah, praktisi hukum, dan pembuat kebijakan dalam memahami dan mengimplementasikan mekanisme perlindungan hukum nasabah secara efektif dan berkeadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat aktivitas perbankan serta prosedur upaya hukum yang dapat dilakukan untuk mendapatkan ganti rugi. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan preventif dan represif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; (2) menganalisis mekanisme penyelesaian pengaduan melalui PUJK dan OJK sesuai dengan POJK Nomor 18/POJK.07/2018; (3) mengkaji prosedur penyelesaian sengketa secara non-litigasi melalui LAPS SJK sebagai

alternatif penyelesaian di luar pengadilan; dan (4) mengevaluasi jalur litigasi sebagai upaya hukum terakhir dalam memperoleh kepastian hukum dan pemulihan hak. Manfaat penelitian ini meliputi: (1) memberikan pemahaman komprehensif kepada nasabah mengenai hak-hak hukum dan prosedur yang dapat ditempuh dalam memperoleh ganti rugi; (2) menjadi acuan bagi praktisi hukum, akademisi, dan peneliti selanjutnya dalam memahami implementasi perlindungan hukum nasabah secara prosedural; dan (3) memberikan rekomendasi kebijakan bagi OJK dan pembuat kebijakan dalam memperkuat regulasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk peningkatan efektivitas pengawasan dan mekanisme pemulihan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah .

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian hukum normatif memandang hukum sebagai seperangkat norma yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan menjadi dasar dalam menentukan perilaku hukum setiap subjek. Metode ini mengkaji berbagai sumber hukum, terutama peraturan perundang-undangan, sebagai objek utama penelitian.

Pendekatan Masalah

Penelitian ini memanfaatkan beberapa pendekatan, yaitu:

1. Melalui pendekatan ini, peneliti menganalisis secara komprehensif ketentuan hukum yang berlaku yang menjadi landasan dalam penyelesaian permasalahan yang diteliti. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah secara sistematis seluruh peraturan perundang-undangan yang relevan dengan perlindungan hukum nasabah perbankan, mulai dari undang-undang hingga peraturan pelaksanaannya.
2. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji berbagai konsep hukum yang relevan dengan pokok permasalahan. Konsep-konsep yang dikaji meliputi konsep perlindungan hukum, konsep tanggung jawab hukum, konsep perjanjian antara bank dan nasabah, konsep perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dan wanprestasi, serta konsep penyelesaian sengketa secara litigasi dan non-litigasi dalam kerangka perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.
3. Pendekatan Putusan

Pendekatan ini berupaya menelaah putusan-putusan pengadilan, terutama putusan yang berkaitan dengan sengketa antara bank dan nasabah, untuk mengidentifikasi dan menganalisis pertimbangan hukum oleh hakim dalam menjatuhkan putusan sehingga dapat menjadi acuan dalam menjawab isu hukum yang diteliti. Kriteria pemilihan putusan dalam penelitian ini meliputi: (a) putusan yang berkaitan dengan sengketa perbankan antara nasabah dan bank; (b) putusan yang membahas tentang perlindungan hukum nasabah dan tanggung jawab bank; serta (c) putusan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Adapun putusan-putusan yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Putusan Pengadilan Negeri Ambon Nomor 26/Pdt.G/2020/PN Amb dan Putusan Pengadilan Tinggi Ambon Nomor 15/PDT/2021/PT AMB yang berkaitan dengan kasus pembobolan dana nasabah BNI Cabang Ambon, serta putusan-putusan lain yang relevan dengan permasalahan perlindungan hukum nasabah yang dipublikasikan dalam sistem informasi penelusuran perkadilan Mahkamah Agung RI.

Sumber Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Sebagai sumber hukum utama, bahan hukum primer mempunyai sifat mengikat dan otoritatif karena berasal dari ketentuan hukum yang berlaku dan menjadi dasar dalam pembentukan norma hukum, terdiri dari:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK;
- e. Peraturan OJK Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan;
- f. Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum ini dimanfaatkan untuk melengkapi bahan hukum primer. Bahan ini membantu peneliti memahami berbagai teori, asas, doktrin, serta perkembangan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Bahan ini terdiri atas buku-buku yang membahas hukum perdata dan hukum perbankan, artikel yang dipublikasikan dalam jurnal hukum nasional maupun internasional, serta berbagai karya ilmiah, seperti disertasi, tesis, dan skripsi yang relevan dengan topik penelitian.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berfungsi sebagai sumber pendukung yang membantu memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti KBBI, kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta berbagai referensi lainnya.

Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan datanya diperoleh melalui studi kepustakaan dengan teknik studi dokumentasi. Proses ini dengan mengkaji berbagai sumber dokumen yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.

Teknik Analisis Bahan Hukum

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan jenis dan relevansinya dengan fokus penelitian. Analisis dilakukan secara kualitatif melalui penafsiran serta pengkajian terhadap norma hukum dengan menghubungkan ketentuan peraturan perundang-undangan, teori, asas, dan doktrin hukum yang relevan. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif, sistematis, dan logis untuk memberikan jawaban atas permasalahan hukum yang diteliti serta menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan secara deduktif sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Aktivitas Perbankan

Perlindungan hukum, menurut Phillipus M. Hadjon, diwujudkan melalui berbagai ketentuan hukum yang bertujuan melindungi harkat, martabat, dan hak-hak setiap subjek hukum. Melalui aturan-aturan tersebut, setiap individu memperoleh jaminan hukum serta

terlindungi dari tindakan yang bersifat sewenang-wenang. Satjipto Rahardjo juga menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah bentuk pengayoman yang diberikan kepada setiap orang yang hak-haknya dirugikan oleh pihak lain. Melalui perlindungan hukum, masyarakat memperoleh jaminan untuk menikmati dan mempertahankan hak-hak yang telah diakui serta diberikan oleh hukum. Dalam konteks perbankan, perlindungan hukum menjadi sangat krusial mengingat hubungan antara bank dan nasabah tidak hanya bersifat kontraktual tetapi juga mengandung unsur kepercayaan yang mendasar bagi kelangsungan sistem perbankan nasional. Sebagaimana diungkapkan oleh para pakar, perlindungan hukum nasabah merupakan konsekuensi logis dari fungsi bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara bank dan nasabah pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang bersifat kontraktual. Hubungan tersebut lahir sejak para pihak menyepakati suatu perjanjian sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat baik bagi bank maupun nasabah, sehingga kedudukan para pihak dalam hubungan hukum tersebut berada pada posisi yang sejajar sesuai dengan prinsip-prinsip hukum perjanjian. Secara yuridis, hubungan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 angka 5. Hubungan kontraktual ini menjadi fondasi lahirnya tanggung jawab bank terhadap nasabah, di mana setiap pelanggaran terhadap ketentuan perjanjian dapat menjadi dasar tuntutan ganti rugi baik melalui mekanisme wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Ketentuan mengenai perjanjian sebagai dasar hubungan hukum tersebut mengacu pada Buku III KUHPerdata yang menganut sistem terbuka (*open system*), di mana ketentuan-ketentuan dalam hukum perjanjian pada dasarnya bersifat pelengkap (*aanvullend recht* atau *optional law*), sehingga para pihak diperbolehkan menyepakati pengaturan yang berbeda dari ketentuan undang-undang selama tidak melanggar batas-batas yang ditetapkan hukum.

Ketentuan mengenai perjanjian sebagai dasar hubungan hukum tersebut mengacu pada Buku III KUHPerdata yang menganut sistem terbuka (*open system*). Ketentuan-ketentuan dalam hukum perjanjian pada dasarnya bersifat pelengkap (*aanvullend recht* atau *optional law*), sehingga para pihak diperbolehkan menyepakati pengaturan yang berbeda dari ketentuan undang-undang selama tidak melanggar batas-batas yang ditetapkan hukum. Apabila tindakan bank atau pejabat bank mengakibatkan kerugian bagi nasabah, maka timbul kewajiban hukum bagi bank untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya dan memberikan pemulihan kepada pihak yang dirugikan.

Menurut Sentosa Sembiring, bank memiliki sejumlah kewajiban hukum terhadap nasabah, antara lain:

1. Menjaga kerahasiaan nasabah, kecuali dalam keadaan yang secara tegas diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan;
2. Menyerahkan atau mengembalikan dana milik nasabah;
3. Membayarkan bunga simpanan berdasarkan ketentuan yang diperjanjikan;
4. Mengambil alih kedudukan debitur dalam keadaan tertentu apabila nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada pihak ketiga;
5. Menyampaikan informasi atau laporan kepada nasabah mengenai perkembangan dana simpanannya secara berkala; dan
6. Mengembalikan agunan kepada debitur setelah seluruh kewajiban kredit dinyatakan lunas sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Perlindungan hukum dalam hubungan antara nasabah dengan bank menjadi sesuatu hal yang penting karena lembaga perbankan berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Terdapat dua cara dalam memberikan perlindungan bagi nasabah penyimpan pengguna barang/jasa bank, yaitu secara implisit dan eksplisit.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Marulak Pardede membedakan perlindungan hukum di bidang perbankan ke dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum secara implisit dan eksplisit. Perlindungan hukum secara implisit diwujudkan melalui mekanisme pembinaan dan pengawasan bank yang dilakukan secara efektif guna mencegah terjadinya kegagalan atau kebangkrutan bank. Sementara itu, perlindungan hukum secara eksplisit mengacu pada Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan terhadap Kewajiban Bank Umum, yang menjadi dasar pembentukan sistem penjaminan simpanan masyarakat. Melalui mekanisme tersebut, apabila suatu bank mengalami kegagalan, lembaga penjamin simpanan berkewajiban memberikan penggantian atas dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini, perlindungan hukum memiliki kaitan erat dengan penegakan hukum, karena bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak para pihak serta memberikan pemulihan terhadap hak yang telah dilanggar. Dengan demikian, nasabah yang mengalami kerugian akibat tindakan bank berhak memperoleh perlindungan hukum dan penyelesaian yang adil.

Pada hakikatnya, perlindungan terhadap nasabah bertujuan untuk memberikan jaminan atas kepentingan nasabah penyimpan beserta dana yang dipercayakan kepada bank, sehingga terhindar dari risiko kerugian. Perlindungan tersebut merupakan salah satu upaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank. Oleh karena itu, bank berkewajiban untuk mengelola serta menjaga dana simpanan nasabah sebagai konsekuensi dari hubungan hukum yang timbul ketika nasabah mempercayakan dananya kepada bank.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, adalah setiap upaya yang memberikan kepastian hukum guna melindungi hak dan kepentingan konsumen. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa kepastian hukum merupakan instrumen penting untuk mencegah tindakan yang bersifat sewenang-wenang dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam kegiatan usaha.

Dalam sektor perbankan, kewajiban bank untuk melindungi dana masyarakat ditegaskan dalam Pasal 37B ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menyatakan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap simpanan nasabah merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh setiap bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pelaksanaan kewajiban tersebut diwujudkan melalui sistem penjaminan simpanan yang diselenggarakan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Secara umum aktivitas perbankan berkaitan dengan pengiriman, peminjaman, dan penyimpanan dana milik nasabah. Dalam hal penyimpanan dana milik nasabah dilakukan dengan suatu perjanjian yang disepakati bersama. Dengan adanya suatu perjanjian maka setiap pihak yang melakukannya harus tunduk pada perjanjian tersebut, dalam hal ini hak dan kewajiban para pihak dilaksanakan menurut ketentuan perjanjian tersebut. Dengan demikian perbuatan yang dilakukan oleh pihak tertentu dalam hubungan perikatan tersebut diluar yang diperjanjikan maka konsekuensinya adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Konteks perlindungan hukum kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat tindakan perbankan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu; **Pertama**, upaya perlindungan hukum secara preventif menekankan pada cara- cara untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Pelanggaran yang dimaksud adalah pelanggaran terhadap kesepakatan bank dengan nasabah, dalam hal ini dapat dilakukan upaya-upaya pencegahan seperti bank dalam menawarkan barang/jasa harus memberikan pemahaman secara baik kepada nasabah agar setiap produk barang/jasa yang di tawarkan dapat diketahui oleh nasabah selaku konsumen. Selain itu bank dalam memberikan penjelasan terkait barang/jasa yang ditawarkan harus dilakukan secara terperinci terkait dengan keuntungan maupun risiko barang/jasa tersebut. **Kedua**, perlindungan hukum secara represif menekankan pada adanya ganti kerugian berupa denda yang harus dipenuhi oleh pihak bank untuk mengganti kerugian yang dialami nasabah.

Secara yuridis hak konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 4 UUPK. Hubungan hukum produsen dan konsumen didasarkan pada kesepakatan atau perjanjian. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 di atas maka dapat diketahui bahwa salah satu hak konsumen yang penting adalah hak untuk menerima kompensasi atas barang/jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam konteks perbankan di Indonesia kedudukan nasabah adalah konsumen, sehingga setiap barang/jasa atau layanan perbankan yang tidak sesuai dengan yang disepakati maka nasabah berhak memperoleh ganti rugi sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain hak konsumen adapun juga kewajiban produsen/pelaku usaha yang di atur dalam ketentuan Pasal 7 UU UUPK, diketahui bahwa penggantian kerugian dalam kaitannya dengan barang/jasa yang dikonsumsi oleh konsumen yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan adalah kewajiban hukum pelaku usaha.

Selain melalui mekanisme penjaminan simpanan, perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat aktivitas perbankan juga dapat diperoleh melalui OJK. Dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen, Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 OJK berwenang untuk melakukan berbagai upaya pencegahan terhadap potensi kerugian yang dialami konsumen. Kewenangan tersebut diwujudkan melalui penyediaan sarana pelayanan pengaduan konsumen, penyusunan mekanisme penyelesaian pengaduan, serta fasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan PUJK. Dengan demikian, OJK berperan sebagai institusi yang tidak hanya melakukan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen melalui mekanisme perlindungan yang efektif.

Lebih lanjut, tanggung jawab PUJK terhadap kerugian konsumen ditegaskan dalam Pasal 8 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan tersebut mewajibkan PUJK bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kelalaian pegawai yang bekerja atas nama PUJK. Dengan demikian, pertanggungjawaban hukum tidak hanya dibebankan kepada pelaku langsung, tetapi juga kepada lembaga jasa keuangan yang diwakilinya sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen.

Ketentuan diatas memberikan penegasan bahwa ganti kerugian konsumen adalah bentuk perlindungan hukum yang paling ideal di sektor perbankan. Perlindungan hukum berkaitan dengan upaya untuk melindungi hak-hak orang atau badan hukum dalam suatu hubungan hukum guna mewujudkan kepastian hukum apabila dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerugian yang timbul akibat perbuatan bank maka pihak bank harus mengganti kerugian tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum kepada nasabah, karena

pada dasarnya sumber kerugian tersebut dilakukan oleh bank maka bank bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut.

Prosedur Upaya Hukum Pembayaran Ganti Kerugian Nasabah

Secara prosedural, penggantian kerugian yang dialami nasabah akibat aktivitas perbankan ditempuh melalui mekanisme yang berbeda-beda tergantung pada tahapan penyelesaian dan pilihan hukum yang diambil oleh pihak yang dirugikan. Secara umum, upaya ganti rugi dalam konteks perlindungan hukum nasabah perbankan dapat diklasifikasikan ke dalam dua jalur utama, yaitu jalur penyelesaian sengketa secara *non-litigasi* (di luar pengadilan) dan jalur penyelesaian sengketa secara *litigasi* (melalui pengadilan). Jalur non-litigasi mencakup penyelesaian internal melalui pengaduan kepada PUJK dan penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang meliputi mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sementara itu, jalur litigasi ditempuh melalui gugatan perdata di pengadilan negeri berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, klasifikasi yang tepat adalah membedakan antara upaya *preventif* (pencegahan kerugian sebelum terjadi) dan upaya *represif* (penyelesaian setelah kerugian terjadi), di mana mediasi, konsiliasi, dan arbitrase termasuk dalam upaya represif non-litigasi, bukan preventif.

Perbedaan fundamental antara upaya preventif dan represif terletak pada waktu pelaksanaannya. Upaya preventif dilakukan sebelum terjadinya kerugian atau sengketa, bertujuan untuk mencegah timbulnya permasalahan hukum di kemudian hari. Contoh upaya preventif dalam konteks perbankan meliputi kewajiban bank untuk memberikan edukasi dan informasi yang memadai kepada nasabah mengenai produk dan layanan, penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), penyusunan perjanjian yang jelas dan transparan, serta pengawasan internal yang efektif untuk mencegah penyalahgunaan wewenang oleh pegawai bank. Sementara itu, upaya represif dilakukan setelah kerugian atau sengketa terjadi, bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan dan memberikan pemulihan hak kepada pihak yang dirugikan. Mediasi, konsiliasi, dan arbitrase termasuk dalam kategori upaya represif karena mekanisme ini diaktifkan setelah munculnya sengketa antara bank dan nasabah.

Prosedur Pengaduan Kerugian Konsumen melalui PUJK

Secara yuridis proses penanganan ganti kerugian konsumen harus dilakukan secara berjenjang yaitu mengikuti tahapan-tahapan sesuai undang-undang, yaitu dengan melakukan pengaduan pada kantor PUJK tentang kerugian yang dialaminya. Adapun tahapan yang harus ditempuh diatur dalam pasal 3 POJK No. 18 /POJK.07/2018 bahwa;

1) Penerimaan Pengaduan

Menurut Pasal 7 Ayat (2) POJK No. 18 /POJK.07/2018 bahwa, pengaduan konsumen dapat dilakukan secara lisan/tertulis baik dilakukan oleh konsumen maupun oleh perwakilan konsumen.

2) Penanganan Pengaduan

Setelah konsumen melengkapi dokumen tersebut maka selanjutnya pihak PUJK melakukan tindak lanjut dengan proses penanganan pengaduan dalam Pasal 14 Ayat (1) POJK No. 18 /POJK.07/2018. Berkaitan dengan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen, PUJK wajib menindaklanjuti setiap pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengaduan yang disampaikan secara lisan harus diproses paling lambat lima hari kerja sejak diterima oleh PUJK. Sementara itu, pengaduan yang diajukan secara tertulis wajib

diselesaikan dalam jangka waktu paling lama dua puluh hari kerja sejak seluruh dokumen persyaratan dinyatakan lengkap.

Dalam keadaan tertentu, PUJK diberikan kewenangan untuk memperpanjang jangka waktu penanganan pengaduan paling lama dua puluh hari kerja setelah berakhirnya batas waktu penyelesaian sebelumnya. Perpanjangan tersebut hanya dapat dilakukan apabila terdapat kondisi yang dapat dibenarkan, antara lain: (1) kantor PUJK yang menerima pengaduan berbeda dengan kantor tempat terjadinya permasalahan sehingga menimbulkan kendala koordinasi atau komunikasi; (2) pengaduan memerlukan pemeriksaan atau penelitian lebih lanjut terhadap dokumen maupun data yang dimiliki oleh PUJK; atau (3) terdapat keadaan lain di luar kendali PUJK yang menghambat proses penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa penanganan pengaduan hanya dapat dilakukan apabila konsumen telah memenuhi seluruh persyaratan administratif yang ditentukan. Selain itu, pengaduan harus berkaitan dengan kerugian materiil yang timbul dari pelaksanaan perjanjian atau transaksi jasa keuangan, belum pernah memperoleh penyelesaian sebelumnya, serta berasal dari transaksi yang dilakukan dengan PUJK yang bersangkutan. Dengan terpenuhinya persyaratan tersebut, PUJK berkewajiban menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan prosedur perundang-undangan.

3) Penyelesaian Pengaduan

Tahap lanjutan setelah penanganan pengaduan oleh PUJK adalah proses penyelesaian pengaduan. Kewajiban PUJK dalam tahap ini diatur dalam Pasal 21 POJK Nomor 18/POJK.07/2018, yang mengharuskan setiap PUJK memberikan tanggapan atas pengaduan yang diterima dari konsumen. Tanggapan tersebut diberikan sesuai dengan bentuk pengaduan yang diajukan, yakni secara tertulis apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, dan secara lisan apabila pengaduan diajukan secara lisan. Ketentuan ini merupakan wujud kewajiban PUJK untuk memberikan kepastian hukum dan pelayanan yang responsif dalam penyelesaian sengketa antara PUJK dan konsumen.

Lebih lanjut dalam isi dari tanggapan terhadap pengaduan konsumen memuat dua hal utama sebagaimana dimaksud dalam 22 Ayat (1) POJK No. 18/POJK.07/2018. Selain materi muatan dari tanggapan atas pengaduan yang diajukan konsumen adapun PUJK dapat menentukan waktu, atau terdapat waktu tertentu yang ditentukan kepada PUJK kepada konsumen/perwakilan konsumen untuk mengajukan keberatan terhadap tanggapan yang disampaikan oleh PUJK. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa konsumen benar-benar mengalami kerugian, maka berdasarkan Penjelasan Pasal 22 huruf b POJK, PUJK wajib memberikan tanggapan dalam bentuk penawaran penyelesaian. Bentuk penyelesaian tersebut dapat berupa penyampaian permohonan maaf kepada konsumen dan/atau pemberian ganti kerugian (*redress/remedy*) apabila pengaduan yang diajukan terbukti benar.

4) Keberatan Terhadap Tanggapan Pengaduan

Secara yuridis keberatan terhadap tanggapan pengaduan harus disampaikan oleh konsumen/perwakilan konsumen, terhitung sejak berakhirnya jangka waktu yang ditentukan oleh PUJK kepada konsumen untuk mengajukan keberatan terhadap tanggapan pengaduan. Keberatan ini disampaikan apabila tidak tercapai kesepakatan mengenai ganti kerugian pada saat PUJK menyampaikan tanggapan terhadap pengaduan konsumen/perwakilan konsumen, atau dengan kata lain pihak konsumen/perwakilan konsumen tidak menyetujui tanggapan yang disampaikan oleh PUJK. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 22 Ayat (3) POJK No. 18

/POJK.07/2018. Berkaitan dengan tanggapan terhadap pengaduan diatur dalam ketentuan Pasal 24 Ayat (1) dan (2) POJK No. 18 /POJK.07/2018.

Gugatan yang diajukan semata-mata bertujuan untuk mengganti kerugian kepada pihak yang dirugikan dan untuk tujuan perlindungan hukum kepada konsumen dan Masyarakat. Terkait dengan gugatan yang diajukan oleh OJK dilakukan menurut penilaian OJK dan bukan atas permintaan konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Hal ini dilakukan karena fungsi OJK adalah melakukan pengawasan terhadap lembaga-lembaga/PUJK guna memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan masyarakat.

Prosedur ganti kerugian *non-litigasi*

kerugian dalam konteks perlindungan hukum kepada konsumen dan masyarakat dapat dilakukan melalui jalur non litigasi. Penyelesaian permasalahan kerugian konsumen diluar pengadilan dapat ditempuh apabila tidak terdapat kesepakatan pada saat penyelesaian melalui PUJK. Penyelesaian secara non litigasi dilakukan melalui LAPS SJK yang ditetapkan oleh OJK.

Pengajuan sengketa kepada LAPS SJK hanya dapat dilakukan apabila memenuhi sejumlah persyaratan kumulatif. Persyaratan tersebut meliputi telah ditempuhnya mekanisme penyelesaian pengaduan di tingkat PUJK tanpa menghasilkan penyelesaian yang disepakati atau tanpa adanya tanggapan dari PUJK, sengketa yang diajukan tidak sedang atau pernah menjadi objek pemeriksaan dan putusan lembaga peradilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya, serta sengketa tersebut termasuk dalam kategori sengketa keperdataan. Dengan terpenuhinya persyaratan tersebut, LAPS SJK berwenang memfasilitasi penyelesaian sengketa sebagai alternatif di luar proses litigasi. Sejalan dengan itu Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dibagi menjadi tiga bagian penting yaitu mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat.

Prosedur Ganti Kerugian Secara Litigasi

Ganti rugi dalam ranah hukum perdata dapat ditempuh melalui mekanisme penyelesaian sengketa secara litigasi. Upaya hukum ini dilakukan apabila dalam suatu hubungan hukum keperdataan terdapat tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Secara umum, dasar tuntutan ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul karena dua keadaan, yaitu perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) dan wanprestasi.

Dalam perbuatan melawan hukum, pihak yang dirugikan berhak mengajukan gugatan ganti rugi melalui pengadilan berdasarkan ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum. Agar gugatan tersebut dapat dikabulkan, harus terpenuhi beberapa unsur, yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan dari pelaku, timbulnya kerugian pada pihak yang dirugikan, serta adanya hubungan kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang ditimbulkan. Keempat unsur tersebut merupakan syarat fundamental yang harus dibuktikan dalam proses pemeriksaan perkara sebagai dasar pertanggungjawaban perdata.

Dengan demikian, mekanisme penggantian kerugian yang dialami nasabah akibat aktivitas perbankan di Indonesia dilaksanakan melalui beberapa tahapan penyelesaian sengketa yang bersifat berjenjang dan hierarkis. Tahap pertama dilakukan melalui mekanisme penyelesaian internal, yaitu dengan mengajukan pengaduan atau permohonan ganti rugi kepada PUJK, dalam hal ini bank yang bersangkutan. Tahapan ini merupakan upaya awal yang mengedepankan penyelesaian secara musyawarah dan persuasif guna mencapai kesepakatan antara bank dan

nasabah tanpa melibatkan pihak ketiga. Tahap kedua, apabila pada tahap pertama tidak tercapai penyelesaian atau kesepakatan mengenai pemberian ganti rugi, nasabah dapat menempuh jalur non-litigasi melalui LAPS SJK. Dalam mekanisme ini, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau pendapat mengikat. Tahap ketiga, apabila upaya penyelesaian melalui mekanisme non-litigasi juga tidak menghasilkan kesepakatan atau nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian, nasabah berhak mengajukan gugatan ke pengadilan melalui jalur litigasi.

Konsep litigasi sebagai *ultimum remedium* (upaya hukum terakhir) dalam penyelesaian sengketa perdata perbankan memiliki landasan hukum dan doktrinal yang kuat. Secara yuridis, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara tegas mengatur bahwa "sengketa perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan arbitrase yang dibuat secara sukarela oleh para pihak." Ketentuan ini mengandung makna bahwa penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) ditempatkan sebagai pilihan utama (*preferred option*) yang harus diupayakan terlebih dahulu sebelum menempuh jalur pengadilan, selama para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme tersebut. Dengan kata lain, undang-undang memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dan jalur pengadilan baru ditempuh apabila upaya non-litigasi tidak berhasil atau tidak dikehendaki oleh para pihak. Secara doktrinal, konsep *ultimum remedium* berakar pada asas *subsidiaritas* dalam ilmu hukum, yang mengajarkan bahwa suatu upaya hukum atau tindakan negara baru dapat ditempuh apabila upaya-upaya lain yang lebih ringan atau yang terlebih dahulu tersedia tidak efektif atau tidak membuahkan hasil.

Dalam konteks sengketa perbankan, penerapan *ultimum remedium* memiliki landasan yang semakin kuat dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang diatur secara khusus melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Pasal 2 POJK ini menyatakan bahwa LAPS SJK dibentuk untuk menyelenggarakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mediasi, arbitrase, atau pendapat mengikat yang bersifat final dan mengikat. Adanya lembaga khusus ini menunjukkan bahwa pembuat kebijakan (OJK) secara tegas menghendaki agar sengketa perbankan diselesaikan terlebih dahulu di luar pengadilan, dan jalur pengadilan baru ditempuh sebagai pilihan terakhir. Hal ini juga sejalan dengan prinsip *access to justice* yang menghendaki agar masyarakat dapat mengakses keadilan dengan cara yang paling efisien, cepat, dan murah. Penyelesaian non-litigasi melalui LAPS SJK menawarkan keadilan yang lebih mudah diakses (*accessible justice*) dibandingkan dengan proses pengadilan yang rumit dan mahal.

Landasan doktrinal lainnya dapat ditemukan dalam ajaran hukum progresif yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, yang menekankan bahwa hukum harus berpihak pada rakyat kecil dan keadilan substantif. Dalam pandangan hukum progresif, penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi yang mengedepankan musyawarah dan kesepakatan lebih sesuai dengan nilai-nilai keadilan substantif dibandingkan dengan putusan pengadilan yang bersifat formal dan prosedural. Rahardjo berpendapat bahwa proses pengadilan seringkali hanya mampu memberikan keadilan prosedural tanpa mencapai keadilan substantif yang sesungguhnya, karena keterbatasan hakim dalam menggali fakta dan membuktikan dalil-dalil yang diajukan para pihak. Oleh karena itu, upaya penyelesaian di luar pengadilan yang memungkinkan para pihak untuk

mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan (*win-win solution*) lebih diutamakan sebagai upaya awal.

Selain itu, dalam praktik penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, pengadilan seringkali bukanlah forum yang paling tepat untuk menyelesaikan sengketa perbankan yang bersifat teknis dan memerlukan keahlian khusus di bidang keuangan. Hakim pengadilan umum belum tentu memiliki kompetensi yang memadai dalam menilai kompleksitas transaksi perbankan, produk keuangan, dan standar industri perbankan. Sementara itu, LAPS SJK memiliki arbiter dan mediator yang merupakan pakar di bidang jasa keuangan, sehingga mereka lebih memahami seluk-beluk industri perbankan dan dapat memberikan putusan atau pendapat yang lebih tepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 3 POJK Nomor 61/POJK.07/2020 yang mensyaratkan arbiter dan mediator LAPS SJK memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi di bidang jasa keuangan.

Dari perspektif efisiensi, proses litigasi melalui pengadilan memiliki kelemahan dalam hal waktu dan biaya. Berdasarkan data dari berbagai penelitian, penyelesaian sengketa perdata di pengadilan negeri dapat memakan waktu antara 6 bulan hingga 2 tahun untuk tingkat pertama, belum termasuk banding, kasasi, dan peninjauan kembali yang dapat memperpanjang proses hingga bertahun-tahun. Sementara itu, penyelesaian melalui LAPS SJK memiliki batas waktu maksimal 30 hari kerja untuk proses mediasi dan arbitrase. Perbedaan waktu yang signifikan ini menunjukkan bahwa litigasi memang seharusnya menjadi pilihan terakhir setelah upaya-upaya non-litigasi yang lebih cepat dan murah tidak membuahkan hasil. Hal ini juga sejalan dengan prinsip *effectiveness of law* yang menghendaki agar hukum memberikan perlindungan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Namun demikian, konsep *ultimum remedium* tidak berarti bahwa jalur litigasi sama sekali tidak penting atau harus dihindari. Sebaliknya, litigasi tetap memiliki peran fundamental dalam sistem hukum, terutama dalam hal: (1) memberikan kepastian hukum melalui putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*) dan dapat dieksekusi secara paksa; (2) menciptakan yurisprudensi yang menjadi pedoman bagi penyelesaian sengketa serupa di masa mendatang; dan (3) memberikan akses keadilan bagi nasabah yang tidak mendapatkan keadilan melalui mekanisme non-litigasi karena ketidakseimbangan posisi tawar antara nasabah dan bank sebagai korporasi besar. Dengan demikian, litigasi berfungsi sebagai *ultimum remedium* yang bersifat "jaring pengaman" (*safety net*) bagi nasabah yang tidak mendapatkan keadilan melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, pengadilan adalah benteng terakhir bagi pencari keadilan yang tidak dapat memperoleh keadilan melalui cara-cara lain, sehingga eksistensi pengadilan sebagai lembaga peradilan tetap mutlak diperlukan dalam sistem hukum nasional.

Secara praktis, penerapan litigasi sebagai *ultimum remedium* dalam sengketa perbankan juga tercermin dalam Putusan Pengadilan Negeri Ambon Nomor 26/Pdt.G/2020/PN Amb, di mana para nasabah terpaksa menempuh jalur litigasi setelah upaya penyelesaian internal melalui BNI Cabang Ambon tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Dalam kasus ini, meskipun para nasabah telah berulang kali melakukan komunikasi dengan pihak bank untuk meminta pertanggungjawaban dan pengembalian dana, bank tidak memberikan tanggapan yang memuaskan sehingga para nasabah tidak memiliki pilihan lain selain mengajukan gugatan ke pengadilan. Kasus ini menunjukkan bahwa litigasi sebagai *ultimum remedium* bukanlah pilihan yang diinginkan oleh nasabah, tetapi menjadi satu-satunya jalan yang tersisa ketika mekanisme

penyelesaian lainnya gagal memberikan keadilan. Hal ini sejalan dengan pendapat ahli hukum perdata, Subekti, yang menyatakan bahwa gugatan ke pengadilan merupakan "senjata pamungkas" bagi pihak yang dirugikan untuk mempertahankan hak-haknya apabila upaya-upaya damai telah gagal.

Selain itu, penerapan *ultimum remedium* dalam sengketa perbankan juga didukung oleh ketentuan Pasal 24 Ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 yang mewajibkan konsumen untuk menempuh penyelesaian pengaduan melalui PUJK terlebih dahulu sebelum mengajukan sengketa ke LAPS SJK atau pengadilan. Ketentuan ini secara implisit mengandung prinsip *ultimum remedium* karena mewajibkan nasabah untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur internal PUJK terlebih dahulu, kemudian melalui LAPS SJK, dan baru setelah semua upaya tersebut gagal, nasabah dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Adanya ketentuan ini menunjukkan bahwa pembuat regulasi secara sadar merancang mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat hierarkis dan bertahap, dengan litigasi ditempatkan pada posisi paling akhir. Hal ini sejalan dengan semangat UU Nomor 30 Tahun 1999 yang mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai upaya untuk mengurangi penumpukan perkara di pengadilan (*court congestion*) dan memberikan alternatif penyelesaian yang lebih cepat dan murah bagi masyarakat.

Dengan demikian, pernyataan bahwa litigasi merupakan *ultimum remedium* dalam penyelesaian sengketa perdata perbankan memiliki landasan hukum yang kuat, baik melalui ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 2 POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK, maupun Pasal 24 Ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 yang mengatur jenjang penyelesaian sengketa secara bertahap. Landasan doktrinal juga tersedia melalui teori perlindungan hukum Hadjon, asas subsidiaritas dalam ilmu hukum, serta hukum progresif Satjipto Rahardjo yang menekankan pentingnya keadilan substantif melalui penyelesaian di luar pengadilan. Proses litigasi merupakan upaya hukum terakhir yang dapat ditempuh untuk memperoleh kepastian hukum serta pemulihan hak melalui putusan pengadilan yang bersifat mengikat dan berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*), dan hanya dapat ditempuh setelah seluruh mekanisme non-litigasi yang tersedia telah diupayakan dengan itikad baik dan tidak membuahkan hasil yang memuaskan bagi para pihak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat perbuatan pegawai bank telah diatur secara komprehensif dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta peraturan pelaksanaannya seperti POJK Nomor 18/POJK.07/2018 dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Perlindungan tersebut diberikan melalui dua bentuk, yaitu perlindungan preventif yang berupa edukasi, transparansi informasi, dan penerapan prinsip kehati-hatian, serta perlindungan represif yang diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa berjenjang mulai dari pengaduan internal melalui PUJK, penyelesaian non-litigasi melalui LAPS SJK, hingga jalur litigasi di pengadilan sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*). Nasabah yang terbukti mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pihak bank berhak

memperoleh ganti rugi baik melalui mekanisme mediasi, arbitrase, maupun putusan pengadilan. Kontribusi teoritis penelitian ini terletak pada integrasi analisis antara aspek substantif dan prosedural perlindungan hukum nasabah, sementara kontribusi praktisnya memberikan panduan bagi nasabah, praktisi hukum, dan pembuat kebijakan dalam memahami mekanisme penyelesaian sengketa perbankan secara utuh dan berkeadilan. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum nasabah sangat bergantung pada optimalisasi peran OJK dalam pengawasan perilaku pasar, kepatuhan bank dalam memenuhi hak-hak nasabah, serta tingkat literasi keuangan masyarakat yang memadai. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji aspek normatif tanpa melakukan penelitian empiris di lapangan, sehingga belum dapat mengukur secara pasti sejauh mana implementasi perlindungan hukum nasabah berjalan efektif dalam praktik perbankan sehari-hari.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya dilakukan secara empiris untuk mengkaji efektivitas implementasi perlindungan hukum nasabah di tingkat PUJK, LAPS SJK, dan pengadilan, termasuk menganalisis hambatan-hambatan prosedural yang dihadapi nasabah dalam memperoleh ganti rugi. Penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada perbandingan efektivitas antara mekanisme non-litigasi dan litigasi dalam menyelesaikan sengketa perbankan, serta mengkaji dampak POJK Nomor 6/POJK.07/2022 terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan secara kuantitatif. Selain itu, diperlukan penelitian mengenai tingkat literasi hukum masyarakat terkait hak-hak nasabah dan prosedur penyelesaian sengketa sebagai dasar bagi OJK dalam merancang program edukasi yang lebih efektif. Peneliti juga merekomendasikan agar OJK memperkuat pengawasan perilaku pasar dan menyempurnakan mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK agar lebih mudah diakses oleh nasabah di seluruh wilayah Indonesia, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital. Bagi pembuat kebijakan, penelitian ini merekomendasikan perlunya penyempurnaan regulasi untuk mengatasi kekosongan norma dalam penyelesaian sengketa yang kompleks dan tumpang tindih kewenangan antar lembaga penyelesaian sengketa, serta penguatan sanksi terhadap PUJK yang tidak melaksanakan kewajiban penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

REFERENSI

- Asikin, Z. (2015). *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*.
- Asmara, Y. (2021). Perlindungan hukum atas hilangnya dana nasabah di rekening bank menurut hukum positif di Indonesia. *Glosains*, 2(1).
- Badri, S., Handayani, P., & Rizk, T. A. (2024). Ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dalam sistem hukum perdata. *Jurnal USM Law Review*, 7(2).
- Budiardjo, M. (2015). *Dasar-dasar ilmu politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Bukit, A. N. (2019). Pertanggungjawaban bank terhadap hak nasabah yang dirugikan dalam pembobolan rekening nasabah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto). *Jurnal Ius Constituendum*, 4(2).
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
- Hirsanudin. (2008). *Hukum perbankan syariah di Indonesia: Pembiayaan bisnis dengan prinsip kemitraan*. Genta Press.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Marzuki, P. M. (2007). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. PT Bina Ilmu.

- Marzuki, P. M. (2014). *Penelitian hukum* (Cet. 9). Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. UII Press.
- Miru, A. (2007). *Hukum kontrak perencanaan kontrak*. PT RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan penelitian hukum* (Cet. 1). PT Citra Aditya Bakti.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Lembaga alternatif penyelesaian sengketa*. Diakses 16 Januari 2025, dari <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>
- Pardede, M. (1998). *Likuidasi bank dan perlindungan nasabah*. Pustaka Sinar Harapan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Prayudha, T. A. (n.d.). Tinjauan yuridis perlindungan hukum nasabah perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. *JOM Fakultas Hukum*.
- Rahardjo, S. (1983). *Permasalahan hukum di Indonesia*. Alumni.
- Rahardjo, S. (2003). *Sisi-sisi lain dari hukum di Indonesia*. Kompas.
- Salim, H., & Nurbani, E. S. (2013). *Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi*. Raja Grafindo Persada.
- Takasenseran, M. P. (2016). Perjanjian antara bank dan nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Lex et Societas*, 4(7).
- Talumewo, F. J. (2013). Pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan informasi dan transaksi elektronik (ITE). *Lex Crimen*, 2(1).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.