



**PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK TERHADAP TIDAK TANGGUNG
JAWABNYA BANK DALAM KASUS PENIPUAN KODE *ONE TIME*
PASSWORD DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Putusan Nomor 170 K/Pdt.
Sus-BPSK/2020)**

Regina Christhalia

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: christhaliairegina@gmail.com)

Jeane Neltje Sally

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

The purpose of writing this journal or article is to find out how Bank Consumer Protection Against Bank Actions in OTP Code Fraud Cases is viewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. By using the library study research method based on laws and regulations, it can be concluded that bank customers as consumers need to be protected in accordance with legal provisions, and banks also need to apply the precautionary principle and be responsible for consumers in accordance with existing regulations. But sometimes there are problems between the customer and the bank. One of them is the problem with decision No. 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020. From the writing that was done, it can be seen that the decision of the lawsuit in Article 19 paragraphs 1 and 3 of the Consumer Protection Act states that consumers who feel aggrieved can directly claim compensation from the producer and must provide a response and or be resolved within 7 days after the transaction takes place.

Keywords: Banks, Consumer Protection, Responsibility

Abstrak

Tujuan dilakukannya penulisan jurnal atau artikel ini adalah untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Konsumen Bank Terhadap Tindakan Bank Dalam Kasus Penipuan Kode OTP ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian studi kepustakaan yang berdasarkan dari peraturan perundang – undangan, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah bank selaku konsumen perlu dilindungi sesuai dengan ketentuan hukum, serta bank juga perlu untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan bertanggung jawab terhadap konsumen sesuai dengan aturan yang ada. Tetapi terkadang ada saja permasalahan antara pihak nasabah dan juga dari pihak bank. Salah satunya adalah permasalahan pada putusan Nomor



170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020 . Dari penulisan yang dilakukan, dapat dilihat bahwa keputusan dari pengadilan dalam Pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat secara langsung menuntut ganti kerugian kepada produsen dan harus memberikan tanggapan dan atau diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari setelah berlangsung nya transaksi.

Kata Kunci : Bank, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sehari-harinya manusia memerlukan bermacam-macam jasa ataupun benda untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk mendapatkan kebutuhan sehari-hari diperlukan adanya suatu alat tukar. Alat tukar adalah suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. Pada awalnya masyarakat melakukan transaksi menggunakan sistem barter, dimana pada masa ini alat tukar yang diperlukan dapat berupa benda. Seiring dengan perkembangan sampai sekarang, alat tukar yang digunakan sudah berubah menggunakan uang kertas dan uang logam.

Alat tukar berupa uang ini menjadi hal yang sangat mudah dan efisien yang digunakan dalam lingkungan masyarakat. Namun uang kertas dan uang logam juga memiliki kekurangan, dimana apabila disimpan dengan jumlah yang banyak maka akan memerlukan tempat dan biaya yang besar. Dengan adanya kekurangan ini, maka negara memulai untuk mendirikan bank. Dalam Undang-Undang no.10 tahun 1998 Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”.¹ Didirikannya bank berguna sebagai suatu tempat atau lembaga bagi masyarakat

¹ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan



untuk menyimpan uang. Sehingga bank dapat dijadikan sebagai wadah bagi masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi yang sifatnya berhubungan dengan keuangan.²

Seiring dengan zaman yang sudah berkembang sekarang sudah ada yang namanya teknologi digital yang sudah sangat terasa perkembangan dan manfaatnya terutama di bidang e-commerce dan juga perbankan. Dengan adanya perkembangan teknologi ini membuat kesempatan baru dalam masyarakat dan sebagai peluang bisnis yang baru dan membuat lapangan kerja baru bagi masyarakat. Dengan ada perkembangan teknologi masyarakat mulai bertransaksi menggunakan uang yang sudah menjadi uang digital, sehingga bank pun memiliki produk yang dinamakan kartu kredit yang merupakan alat pembayaran non tunai sehingga penggunanya atau yang disebut nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus membawa uang dalam jumlah yang banyak.

Dalam sistem keamanan kartu kredit dibutuhkan yang suatu kata sandi berupa One Time Password atau disingkat sebagai OTP agar bisa menggunakan kartu kredit dan dapat dengan mudah bertransaksi secara online. Kode OTP adalah mekanisme untuk masuk ke jaringan atau layanan dengan kata sandi unik yang hanya dapat digunakan satu kali.³

Namun kemudahan bertransaksi dengan kartu kredit dan dengan keamanan kode OTP juga memiliki permasalahan yang salah satunya adalah penipuan dengan kode OTP atau One Time Password. Dan tentu saja para nasabah yang

² Andrew Shandy Utama, "Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia". *Jurnal Justisia*. Vol 6 No. 2 Tahun 2021 hal 114

³ Anissa Trisdianty, "Mengenal Kode OTP (One Time Password) Serta Alasan Tidak Boleh Sembarangan Dibagikan ke Orang Lain" (<https://www.ekrut.com/media/kode-otp>, diakses pada 4 Agustus 2022, pukul 18.45)



terkena penipuan kode OTP perlu untuk mendapat perlindungan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Alasan dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ada di bagian atau konsiderans yang isi dari bagian e adalah “ bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai ”. ⁴Maka dari poin tersebut dapat dikatakan bahwa alasan dari dibuatnya UUPK adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen itu sendiri⁵ . Dan agar dapat tercapainya alasan tersebut maka diperlukan adanya pengetahuan, kesadaran, kepedulian, kemandirian, dan kemampuan dari konsumen itu sendiri. Dengan alasan tersebut diperlukan adanya aturan dan juga perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan dari adanya perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemandirian, dan juga kemampuan konsumen untuk melindungi dirinya, yang kedua adalah untuk mengangkat martabat dan harkat konsumen dengan menghindarkannya dari tindakan negatif pemakaian barang atau jasa, yang ketiga adalah untuk meningkatkan pemberdayaan seorang konsumen untuk menentukan, memilih, dan menuntut haknya sebagai konsumen, yang selanjutnya adalah membuat perlindungan konsumen yang memiliki keterbukaan informasi dan memiliki unsur kepastian hukum, dan juga memiliki akses untuk mendapatkan informasi hukum, selanjutnya tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran dari para pelaku usaha untuk mengetahui pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat memiliki sifat jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha, lalu untuk meningkatkan kualitas

⁴ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada bagian menimbang

⁵ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, “*PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA*”, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Vol. 5 No.2, 2015, hal. 76



dari jasa, barang, kenyamanan, keamanan, kesehatan, dan keselamatan konsumen. Karena konsumen memiliki hak untuk mendapatkan “keamanan (the right to safety), hak untuk mendapat informasi (the right to be informed), hak untuk memilih (the right to choose) dan akhirnya hak untuk didengar (the right to be heard)”.⁶

Dan sesuai dengan yang sudah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maka konsumen yang dalam kasus ini adalah nasabah bank sangat perlu untuk mendapat perlindungan hukum. Karena setiap konsumen yang mendapatkan kerugian wajib mendapatkan bantuan dan juga perlindungan hukum. Agar perusahaan atau suatu pihak yang lebih berkuasa dapat lebih menaati hukum dan tidak melakukan hal yang sewenang-wenang terhadap konsumen.

Seperti pada Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg. Yang secara singkat pokok perkaranya adalah Nasabah adalah pemegang kartu kredit yang diterbitkan oleh Pihak Bank Dalam Keberatan (Citibank) dengan No. Kartu Kredit 4541-7218-7218-1318 (“Kartu Kredit Tergugat Dalam Keberatan”);

Nasabah telah menerima surat tagihan (billing statement) atas 3 (tiga) transaksi di beberapa e-commerce yang menurut nasabah Dalam Keberatan tidak pernah dilakukan oleh nasabah dengan total sebesar Rp 14.867.945,- (empat belas juta delapan ratus enam puluh tujuh ribu sembilan ratus empat puluh lima Rupiah) ;

Setelah diteliti lebih lanjut Bahwa telah terjadi dugaan tindak penipuan dengan modus meminta kode OTP (One Time Password) kepada nasabah agar transaksi online tersebut dapat dilakukan;

⁶ Ibid, hal. 84



dan Sehubungan dengan hal tersebut, Namun Pihak Bank Dalam Keberatan menyatakan bahwa transaksi-transaksi tersebut merupakan kewajiban nasabah, yang dalam hal ini Tergugat Dalam Keberatan. Berdasarkan respon yang diberikan oleh bank maka pihak nasabah mengajukan gugatan lewat sidang arbitrase BPSK dan dimenangkan oleh pihak nasabah. Dan Karena pihak bank merasa keberatan dengan keputusan BPSK maka pihak bank menggugat nasabah ke PN Bandung dengan bukti-bukti yang ada dan setelah mendapat putusan hakim yaitu menolak gugatan dari pihak bank lalu pihak bank kembali lagi mengajukan kasasi dalam Putusan nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020.

Berdasarkan kronologi singkat yang telah diuraikan diatas maka penulis menemukan hal yang menarik untuk dituliskan dalam penelitian perihal perlindungan konsumen atau dalam kasus ini adalah nasabah bank yang terkena penipuan kode OTP (One Time Password) dengan judul “Perlindungan konsumen terhadap tindakan bank dalam kasus penipuan kode one time password ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020).” Dan dalam penulisan penulis akan meneliti mengenai perlindungan bagi konsumen yang terkena penipuan kode OTP dan juga hambatan yang dihadapi dalam perlindungan konsumen terhadap nasabah yang terkena penipuan kode OTP.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan sebagai nasabah bank atas penipuan kode OTP berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?



2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam perlindungan sebagai nasabah bank tindakan bank dalam kasus penipuan kode OTP ?

C. Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian :

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Dimana penggunaan metode pendekatan ini dapat dilakukan berdasarkan bahan hukum yang utama menggunakan cara menelaah atau mempelajari teori-teori, konsep - konsep, peraturan hukum yang ada, dan juga asas-asas hukum yang berhubungan dan sesuai dalam penelitian ini. Pendekatan ini juga dikenal dengan kepustakaan, yaitu dengan mempelajari peraturan perundang - undangan, buku-buku, serta dokumen lain yang berhubungan dan sesuai dengan penelitian.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan sebuah kajian yang memiliki tujuan untuk memberikan data-data yang selektif mengenai keadaan, manusia, dan gejala yang lainnya. Penelitian yang bersifat deskriptif ini bertujuan untuk memecahkan dan menjawab masalah yang sedang diteliti.⁷

3. Jenis Bahan Hukum :

a. Bahan hukum primer

⁷ Ahmad M. Ramli, dkk, "PELINDUNGAN KEKAYAAN INTELEKTUAL DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI SAAT COVID-19 (*The Protection of Intellectual Property on The Use of Information Technology at The Covid-19*)", Jurnal Penelitian Hukum De Jure Vol.21 No.1, 2021,hal. 48



Bahan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- 1.) Putusan Nomor 155/Pdt.G/2019/PN Bdg ;
 - 2.) Putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020 ;
 - 3.) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 4.) Undang – Undang Nomor 7 tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No 10 Tahun 1998 tentang perbankan
 - 5.) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa
 - 6.) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan bahan hukum yang berasal dari buku – buku atau teks, dan berbagai tulisan hukum seperti jurnal, artikel, dan karya tulis ilmiah lainnya.

4. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji semua aturan perundang-undangan dan juga regulasi yang berhubungan atau bersangkutan dengan isu hukum yang sedang dibahas. Dan hasil dari telaah atau kajian dari pendekatan tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.⁸

5. Teknik Pengumpulan Data

⁸ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum (Jakarta : Prenadamedia Group, 2016), hal. 133.



Teknik yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data-data kepustakaan yang bersifat kualitatif dan akan lebih banyak dilakukan secara daring⁹ seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, teks, peristiwa, dan karya tulis ilmiah lainnya seperti artikel, jurnal, dan karya tulis yang lainnya.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan sebagai Nasabah Bank sesuai UU No 8 Tahun 1999

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ada diatur hal-hal mengenai upaya untuk melindungi konsumen selain itu juga mengatur mengenai hak serta kewajiban yang harus dijalani oleh konsumen atau nasabah. Baik hak dan kewajiban tertentu harus dijalankan agar terjadinya keseimbangan dalam antara pelaku usaha dan juga konsumen. Kewajiban konsumen adalah :

1. Yang pertama adalah membaca dan juga mengikuti petunjuk berupa informasi dan prosedur pemakaian suatu produk atau cara penggunaan barang dan jasa, untuk keamanan dan keselamatan pengguna.
2. Yang kedua adalah membayar sesuai nilai nominal yang telah disepakati oleh para pihak.
3. Selanjutnya yaitu memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi barang maupun jasa.
4. Yang terakhir adalah mengikuti upaya hukum dalam penyelesaian sengketa sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen¹⁰

Selanjutnya adalah hak dari konsumen, yaitu :

⁹ Ahmad M. Ramli, dkk, *Loc.cit*

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



1. Setiap nasabah berhak untuk mengetahui tentang produk perbankan secara *detail* atau rinci dan juga perlu diberikan informasi secara transparan terhadap suatu produk bank. Nasabah berhak untuk mendapat penjelasan yang jelas atau mudah dimengerti, dan juga perlu adanya keseimbangan dalam perjanjian perbankan.
2. Setiap nasabah berhak untuk memberikan pengaduan atau pelaporan dan pihak yang bersangkutan wajib untuk menindaklanjuti pengaduan atau pelaporan tersebut.
3. Setiap nasabah berhak untuk mendapatkan produk tabungan berupa deposito dan bunga yang telah sebelumnya telah dijanjikan sesuai aturan yang ada
4. Setiap nasabah berhak untuk mendapat layanan berupa jasa atau fasilitas oleh bank seperti menggunakan mesin ATM, mendapatkan barang atau jasa nya kembali jika kredit yang dipinjamkan sudah lunas, mendapatkan laporan secara jelas atas transaksi yang telah dilakukan, dan berhak untuk mendapat jasa uang dari hasil lelang dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit.
5. Setiap nasabah berhak untuk mendapat uang Rupiah dalam kondisi baik dan uang yang asli serta dapat digunakan atau masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah.
6. Setiap nasabah berhak untuk mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi atau jenis penggantian atas kerugian yang ditimbulkan akibat dari penggunaan atau pemakaian barang dan atau jasa yang berikan. Kompensasi atau ganti rugi wajib diberikan jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan aturan atau perjanjian yang ada. Pemberian kompensasi atau ganti rugi diberikan sebagai bentuk dari pertanggung jawaban oleh pihak bank.¹¹

Jika dalam melihat dalam teori perlindungan hukum yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu wadah untuk mengayomi masyarakat yang

¹¹ *Ibid*



dirugikan maka jika dibahas dalam perlindungan konsumen dapat dikatakan bahwa, setiap nasabah berhak mendapatkan perlindungan hukum sebagai bentuk dari perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank sebagai konsumen terbagi menjadi dua cara, yaitu :

1. Cara yang pertama adalah perlindungan tidak langsung, perlindungan hukum ini diberikan kepada nasabah terhadap resiko-resiko kerugian yang mungkin dapat timbul akibat kegiatan dan kebijaksanaan dari pihak perbankan.
2. Cara yang kedua adalah perlindungan secara langsung, perlindungan ini diberikan secara langsung kepada nasabah terhadap kemungkinan resiko-resiko kerugian yang dapat timbul dari kegiatan yang dilakukan oleh bank.

Bila dilihat dalam ketentuan Pasal 19 ayat (3), Pasal 45 ayat (1), dan Pasal 47 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha bisa diselesaikan melalui dua cara yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Konsumen yang mendapat kerugian dapat menggugat pihak pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah bank melalui badan atau lembaga yang berwenang dan bertugas untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah bank. Dan cara tersebut juga dapat dilakukan melalui peradilan umum ataupun penyelesaian sengketa dapat juga ditempuh lewat pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1-2).

Dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang merujuk pada ketentuan yang ada dalam peradilan umum yang



berlaku. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah, instansi atau lembaga yang terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM).¹²

Dalam Pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat secara langsung menuntut ganti kerugian kepada produsen dan harus memberikan tanggapan dan atau diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari setelah berlangsungnya transaksi. Lalu penyelesaian sengketa juga tidak menutup kemungkinan bahwa penyelesaian dapat diselesaikan secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Mengacu pada UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, juga diatur pada Pasal 29 ayat (2) : “(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.”

Yang termasuk dalam prinsip kehati-hatian antara lain :

1. Memiliki dan menerapkan sistem pengawasan intern dalam rangka menjamin terlaksananya proses pengambilan keputusan dalam pengelolaan bank;

¹² Reza Aditya Pamuji, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming”. *Lex Renaissance*. Vol 3 No. 1. Tahun 2018, hal 35



2. Memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank;
3. Khusus untuk prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit, antara lain Bank harus mengetahui mengenai : Bisnis/usaha calon debitur, Tujuan permohonan kredit, sumber pembayaran kembali, agunan yang akan diserahkan termasuk penilaian dan pengikatannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dll.¹³

Pengaduan nasabah yang tidak diselesaikan secara baik oleh bank akan berpotensi untuk menimbulkan sengketa atau perselisihan antara pihak nasabah dan pihak bank dan dapat menjadi berlarut-larut. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan yang diberikan oleh nasabah lewat berbagai media. Dan salah satu permasalahan antara nasabah dan pihak bank ada dalam kasus putusan Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020. Dimana pihak bank tidak ingin mengganti rugi dan menuntut kerugian nasabah untuk ditanggung oleh pihak nasabah sendiri. Dan berdasarkan dari kasus putusan Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020, diputuskan bahwa berdasarkan pertimbangan hukum yang ada alasan - alasan keberatan yang diajukan oleh Penggugat (Pihak Bank) Dalam Keberatan tidak beralasan menurut hukum, oleh karenanya terhadap gugatan keberatan yang diajukan oleh pihak Penggugat Dalam Keberatan haruslah dinyatakan ditolak. Dan karena gugatan keberatan yang diajukan oleh Penggugat (Pihak Bank) dalam Keberatan telah dinyatakan ditolak, dan pihak Penggugat (Pihak Bank) Dalam Keberatan sebagai pihak yang kalah maka terhadap biaya perkara yang timbul dalam perkara ini dibebankan kepada Penggugat Dalam Keberatan Sanksi yang diberikan memperhatikan dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹³ Wawancara dengan *Legal Staff* Bank BCA (Ibu S) (Jakarta, *Whatsapp*, 8 November 2022).



Perlindungan Konsumen dan juga PERMA nomor 1 tahun 2006 dan juga pasal-pasal serta peraturan perundang-undangan yang bersangkutan lainnya maka diputuskan bahwa :

- 1.) Pengadilan menolak gugatan keberatan dari penggugat dalam keberatan (pihak bank)
- 2.) Menghukum Penggugat dalam keberatan (pihak bank) untuk membayar biaya dari perkara sebesar Rp. 541.000,-¹⁴

B. Hambatan yang Dihadapi dalam Perlindungan Konsumen

Dalam menjalankan suatu aturan tentu ada hambatan yang dihadapi dari berbagai faktor yang ada. UUPK diharapkan dapat menjadi payung atau perlindungan bagi konsumen untuk mencari keadilan tetapi dalam prakteknya terkadang belum bisa terwujud secara optimal atau masih sulit untuk dilakukan.

Sesuai dengan teori perlindungan hukum memiliki pengertian yaitu suatu upaya dari pemerintah untuk melindungi dengan sejumlah peraturan yang ada. Secara singkat dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum merupakan fungsi dari hukum itu sendiri yaitu untuk memberikan perlindungan. Namun dalam prakteknya ada saja hambatan yang dihadapi dari berbagai faktor seperti kurangnya efektivitas dari lembaga yang berwenang, kurangnya pendanaan, dan masih banyak hal lainnya. Dalam teori perbankan dijelaskan bahwa bank adalah lembaga yang bertugas untuk mengurus dalam bidang keuangan tetapi bukan hanya mencari keuntungan saja, bank pun dikenal sebagai lembaga kepercayaan (*agent of trust*) yang berarti bank memiliki kaitan yang sangat erat dengan kepercayaan masyarakat dalam melakukan tugasnya. Selanjutnya adalah agen pembangunan (*agent of development*) yang berarti bank memiliki

¹⁴ Studi Putusan Nomor 170 K/Pdt.Sus-BPSK/2020



peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi dan kelancaran perekonomian, karena masyarakat melakukan transaksi keuangan berupa investasi, distribusi, dan hal yang berhubungan dengan keuangan semuanya melalui bank. Sehingga bank memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan nasional. Yang terakhir adalah sebagai lembaga pelayanan (*agent of services*) karena di dalam bank memberikan berbagai jasa-jasa lainnya yang berhubungan dengan bank seperti transfer uang, membayar tagihan, menyimpan barang, dan yang lainnya. Jasa-jasa dari bank tersebut sangat diperlukan dalam kehidupan masyarakat. Dari penjelasan peranan bank diatas maka dapat dikatakan bahwa bank sangat berperan dalam kehidupan perekonomian di masyarakat, maka tugas dan fungsinya perlu dijalankan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang ada. Dan dari pihak konsumen pun ada faktor yang menghambat seperti salah satunya adalah kurangnya edukasi dan juga kesadaran dari konsumen akan haknya. Dan ada juga faktor dari pihak pelaku usaha dalam hal ini adalah bank yang menuntut konsumen atau nasabah dari bank tersebut. Dalam mengurangi hambatan ini diperlukan adanya pengoptimalan UUPK sebagai upaya pemberdayaan bagi konsumen dan dapat berupa pendidikan bagi konsumen. Upaya pemberdayaan bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting karena tidak mudah untuk meningkatkan rasa peduli atau suatu kesadaran dari pihak pelaku usaha karena pelaku usaha sendiri memiliki prinsip ekonomi yang untuk mendapat keuntungan semaksimal mungkin dan modal sekecil mungkin. Terkadang prinsip tersebut dapat membuat kerugian bagi konsumen yang pada beberapa kasus masih kurang mengerti mengenai hak dan kewajiban yang perlu dijalankan oleh konsumen. Jadi berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis adalah dalam putusan yang telah diteliti oleh penulis dapat dikatakan bahwa dalam putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020, terdapat kelalaian dari konsumen yang memberikan kode



OTP tetapi perlu juga ada edukasi dari pihak bank secara langsung kepada nasabah atau card holder tentang kode OTP tersebut dan juga dari pihak bank perlu juga lebih menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudent*) yaitu prinsip/asas/pemikiran yang harus dipegang oleh Bank dalam menjalankan kegiatan usaha dimana wajib bersikap hati-hati (*prudent*), baik dalam rangka penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat. Karena dalam jika dilihat dalam kasus yang diteliti penulis ada kurangnya penerapan dari prinsip kehati-hatian yaitu terdapat *overlimit* dan seharusnya pihak bank mencurigai *overlimit* tersebut dan tidak langsung mengkonfirmasi transaksi yang ada.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan sebagai Nasabah Bank sesuai UU No 8 Tahun 1999

Jika dalam melihat dalam teori perlindungan hukum yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu wadah untuk mengayomi masyarakat yang dirugikan maka jika dibahas dalam perlindungan konsumen dapat dikatakan bahwa, setiap nasabah berhak mendapatkan perlindungan hukum sebagai bentuk dari perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank sebagai konsumen terbagi menjadi dua cara, yaitu :

- a.) Cara yang pertama adalah perlindungan tidak langsung, perlindungan hukum ini diberikan kepada nasabah terhadap resiko-resiko kerugian yang mungkin dapat timbul akibat kegiatan dan kebijaksanaan dari pihak perbankan.
- b.) Cara yang kedua adalah perlindungan secara langsung, perlindungan ini diberikan secara langsung kepada nasabah terhadap kemungkinan resiko-resiko kerugian yang dapat timbul dari kegiatan yang dilakukan oleh bank.



Bila dilihat dalam ketentuan Pasal 19 ayat (3), Pasal 45 ayat (1), dan Pasal 47 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha bisa diselesaikan melalui dua cara yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Konsumen yang mendapat kerugian dapat menggugat pihak pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah bank melalui badan atau lembaga yang berwenang dan bertugas untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah bank. Dan cara tersebut juga dapat dilakukan melalui peradilan umum ataupun penyelesaian sengketa dapat juga ditempuh lewat pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1-2).

Dalam Pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat secara langsung menuntut ganti kerugian kepada produsen dan harus memberikan tanggapan dan atau diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari setelah berlangsungnya transaksi. Lalu penyelesaian sengketa juga tidak menutup kemungkinan bahwa penyelesaian dapat diselesaikan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pengaduan nasabah yang tidak diselesaikan secara baik oleh bank akan berpotensi untuk menimbulkan sengketa atau perselisihan antara pihak nasabah dan pihak bank dan dapat menjadi berlarut-larut.

2.Hambatan yang Dihadapi dalam Perlindungan Konsumen



Dalam teori perbankan dijelaskan bahwa bank adalah lembaga yang bertugas untuk mengurus dalam bidang keuangan tetapi bukan hanya mencari keuntungan saja, bank pun dikenal sebagai lembaga kepercayaan (agent of trust) yang berarti bank memiliki kaitan yang sangat erat dengan kepercayaan masyarakat dalam melakukan tugasnya. Selanjutnya adalah agen pembangunan (agent of development) yang berarti bank memiliki peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi dan kelancaran perekonomian, karena masyarakat melakukan transaksi keuangan berupa investasi, distribusi, dan hal yang berhubungan dengan keuangan semuanya melalui bank. Sehingga bank memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan nasional. Yang terakhir adalah sebagai lembaga pelayanan (agent of services) karena di dalam bank memberikan berbagai jasa-jasa lainnya yang berhubungan dengan bank seperti transfer uang, membayar tagihan, menyimpan barang, dan yang lainnya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis adalah dalam putusan yang telah diteliti oleh penulis dapat dikatakan bahwa dalam putusan Nomor 170 K/Pdt. Sus-BPSK/2020, terdapat kelalaian dari konsumen yang memberikan kode OTP tetapi perlu juga ada edukasi dari pihak bank secara langsung kepada nasabah atau card holder tentang kode OTP tersebut dan juga dari pihak bank perlu juga lebih menerapkan prinsip kehati-hatian (prudent) yaitu prinsip/asas/pemikiran yang harus dipegang oleh Bank dalam menjalankan kegiatan usaha dimana wajib bersikap hati-hati (prudent), baik dalam rangka penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat.

B. Saran

Dengan penulisan jurnal ini diharapkan untuk kedepannya pembaca maupun pelaku hukum dapat lebih bijak atau lebih memahami dengan adanya perlindungan konsumen terutama terhadap nasabah bank. Dan juga untuk dapat



mengetahui hambatan serta solusi dalam hal sengketa konsumen khususnya nasabah bank. Dan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti putusan ini dengan lebih menyeluruh atau detail dari sudut pandang lainnya seperti dari sisi kerugian konsumen agar kedepannya tidak terulang hal yang sama.

Demikianlah jurnal ini dibuat, kami sebagai penulis tentunya menyadari jika penulisan jurnal diatas masih terdapat banyak kesalahan dan juga kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca tentang pembahasan jurnal diatas.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

B. Buku

Rahardjo, Satjipto, Ilmu Hukum. Bandung : Citra Aditya Bakti, 2012

Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. Jakarta : Prenadamedia Group, 2016

Usanti, Trisadini P. dan Shomad, Abdul, Hukum Perbankan. Depok : Kencana, 2017

Hasibuan, Melayu S.P.Dasar-dasar Perbankan. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005

C. Artikel Jurnal

Harahap, P. "HAMBATAN-HAMBATAN PROSES PENYELESAIAN SENGKETA PERLINDUNGAN KONSUMEN BELUM DAPAT BERJALAN SECARA EFEKTIF (STUDI KASUS BPSK KABUPATEN TANGERANG)". *Lex Jurnalica*. Volume 15, Nomor 2 (2018): 183

Pamuji, R.A. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DAN TANGGUNG JAWAB BANK DALAM KASUS CARD SKIMMING". *Lex Renaissance*. Volume 3 Nomor 1 (2018) :35



- Sinaga, N.A & Sulisrudatin N. “PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA” . Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara. Volume 5 Nomor 2 (2015) :76
- Utama, A.S. “DIGITALISASI PRODUK BANK KONVENSIONAL DAN BANK SYARIAH DI INDONESIA”. *Jurnal Justisia* Volume 6 Nomor 2, (2021): 114-115
- Nurdin, A.R. “KAJIAN PERATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR PERBANKAN”. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 48 Nomor 2, (2018): 302-307.
- Ngiu, S.F. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK SEBAGAI SUBJEK HUKUM MENURUT UNDANG UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN”. *Lex Privatum*, Volume 3 Nomor 1, (2015) : 242-245.
- Wulandari dkk. “HAK NASABAH PERBANKAN DALAM KONTEKS PERLINDUNGAN KONSUMEN”. *Bhakti Hukum Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Volume 1 Nomor 1, (2022) :65-68.

D. Website

- Trisdianty, Anissa. (2022). “Mengenal Kode OTP (One Time Password) Serta Alasan Tidak Boleh Sembarangan Dibagikan ke Orang Lain”. <https://www.ekrut.com/media/kode-otp> diakses pada 4 Agustus 2022

E. Wawancara

- S. *Legal Staff, Bank BCA*. Jakarta, *Whatsapp* 8 November 2022.