

PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA JASA TRANSFER DANA ELEKTRONIK

Oleh
Rina Purwariska*

ABSTRAK

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui hubungan hukum antara bank sebagai pemberi jasa pelayanan Elektronik Funds Transfer dengan nasabahnya, dan faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum serta kendala-kendala dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Metode pendekatan adalah yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan data primer. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Spesifikasi penelitiannya bersifat deskriptif analitis, sedangkan analisis data dilakukan secara analisa kualitatif. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah didasarkan pada perjanjian baku yang formatnya telah dibuat sepihak oleh bank, sehingga dalam pelaksanaannya hanya berpihak pada bank saja, karena bank selalu menerapkan prudential banking. Faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah bank terjadi karena faktor bank itu sendiri serta para pihak yang terkait yaitu Bank Indonesia dan juga Lembaga Perlindungan Konsumen. Sedangkan kendala - kendala yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap konsumen selaku nasabah bank terjadi karena faktor konsumen itu sendiri selaku nasabah dan juga dari pelaku usaha dalam hal ini adalah bank. Dalam kondisi yang demikian bank belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal terhadap nasabah.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum Nasabah, Transfer Dana Elektronik

A. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dewasa ini perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi dalam sistem perbankan saat ini, dimana perbankan juga

*Rina Purwariska, SH.MHum adalah Alumni PMIH UNDIP

harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk dapat melayani nasabahnya dengan baik. Saat ini perbankan Indonesia telah mengembangkan *electronic banking system* atau lebih dikenal dengan perbankan elektronik. Sistem perbankan elektronik adalah segala macam transfer dan

pemrosesan data dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik yang meliputi transaksi intern dan ekstern suatu bank.¹ Kegiatan transfer dana dengan menggunakan sistem dan peralatan elektronik tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Funds Transfer* atau Transfer Dana Elektronik.

Pengertian *electronic transfer* adalah merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik.² Pada dasarnya transaksi dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* berbeda dengan transaksi pembayaran secara konvensional yang dilakukan dengan menggunakan kertas (*paper*) maka dalam *Electronic Funds Transfer* adalah transaksi pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan kertas (*paper*) atau warkat melainkan menggunakan media elektronik.

Berdasarkan pengertian diatas, transaksi perbankan dengan menggunakan *Electronic Funds Transfer* mencakup semua transaksi perbankan yang dilakukan secara *paperless*, antara lain Transfer Dana

secara elektronik, *Automated Teller Machine* (ATM) dan kartu kredit (*Credit Card*). Semua jenis transaksi yang ada dalam *electronic funds transfer* (*EFT*) tersebut sudah diterapkan dalam perbankan Indonesia. *Electronic Funds Transfer* memiliki beberapa fungsi yaitu, sebagai bentuk pelayanan yang efisien yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah dan sebagai produk bank yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Dengan menggunakan sarana kartu plastik tersebut, para nasabah dapat melakukan berbagai transaksi dan tidak harus datang dan antri di kantor atau bank pemberi jasa, melainkan cukup datang di outlet-outlet yang tersebar hampir di seluruh tempat-tempat yang cukup strategis dan sangat memudahkan bagi para nasabah untuk menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh bank pemberi jasa. Secara ringkas sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses lebih cepat dan efisien.

B. PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara bank sebagai pemberi

¹ Bambang Setjioprodjo, *Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Elektronik*, Majalah Hukum Nasional No. 2 Tahun 2000, hal. 115-116

² Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 118

- jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana terhadap nasabahnya ?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana ?
 3. Bagaimanakah perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya pada kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) serta transfer dana ?

C. KERANGKA TEORI

Instrumen hukum yang mengatur dan melindungi hal-hal yang mengenai konsumen adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU NO. 8 Tahun 1999). Dalam Pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selanjutnya yang dimaksud dengan perlindungan konsumen dalam undang-undang ini adalah segala

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan dikeluarkannya undang-undang tentang perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen sehingga kedudukan konsumen dapat disejajarkan dengan produsen secara umum:

Electronic Funds Transfer (EFT) adalah merupakan transfer dana dimana satu atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (transfer secara fisik) kemudian diganti dengan menggunakan teknik elektronik.³ Beberapa ciri dari transfer elektronik yang membedakan dengan sistem konvensional yang memakai warkat (*paper based*), adalah :⁴

- a. Pemakaian Sistem Elektronik yang Canggih
- b. *Bacth Transmission*
- c. Tranfer yang Lebih Mengaktifkan Nasabah

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini membutuhkan data yang akurat berupa data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan maupun data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan yang mendukung pengkajian data

³ Munir Fuady, *Op.cit*, hal. 365

⁴ Munir Fuady, *Ibid*, hal. 119

sekunder dengan demikian permasalahan pokok dapat dijawab dari data-data tersebut. Keakuratan data tersebut dapat diperoleh melalui prosedur penelitian sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum di samping itu juga berusaha menelaah kaedah-kaedah hukum yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian bertumpu pada data sekunder, karena data yang diperoleh dari bahan pustaka dan dilengkapi dengan pendekatan empiris yang bertumpu pada data primer yaitu data yang diperoleh dari masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis karena hal ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perkembangan perbankan dengan menggunakan teknologi *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*) dan *automated teller machines* (ATM). Analitis karena akan melakukan analisis terhadap berbagai aspek hukum yang berkaitan dengan perkembangan *electronic*

funds transfer (EFT), faktor-faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana serta perlindungan nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) tersebut.

3. Teknik Penentuan Sampel

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau kejadian atau seluruh unit yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Semarang dan Nunukan. Teknik yang dipakai untuk memilih sebagian kecil dari keseluruhan obyek penelitian adalah *purposive sampling*, artinya sampel telah ditentukan terlebih dahulu berdasarkan obyek yang akan diteliti, yaitu pihak-pihak yang terkait dengan masalah perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa *electronic funds transfer* (EFT) khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Semarang dan Nunukan. Sedangkan obyek yang dimaksud adalah lima puluh (50) nasabah pengguna jasa *electronic*

funds transfer (EFT) khususnya kartu kredit (credit card), automated teller machines (ATM) dan transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Semarang dan Nunukan. Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan erat dengan perlindungan konsumen terhadap nasabah pengguna jasa electronic funds transfer khususnya kartu kredit (credit card), automated teller machines (ATM) dan transfer dana , yaitu :

- a. Pimpinan PT. Bank BNI Persero Tbk Semarang dan Nunukan atau staf yang ditunjuk mewakilinya.
- b. 50 orang sebagai nasabah pada PT. Bank BNI Persero Semarang dan Nunukan.

4. Teknik Pengumpulan Data
Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

a. Studi Kepustakaan

1) Bahan hukum primer

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/ 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

- Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

2) Bahan hukum sekunder

- Literatur yang sesuai dengan masalah penelitian
- Hasil penelitian yang berupa laporan tertulis
- Makalah-makalah dan jenis tulisan lain yang relevan dengan penelitian

3) Bahan hukum tersier

- Eksiklopedia.
- Majalah, jurnal, surat kabar serta *web site*

b. Wawancara

Interview atau wawancara merupakan suatu taktik pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis di dasarkan pada tujuan *research*. Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan yang diharapkan dapat memberikan gambaran perlindungan nasabah pengguna jasa EFT. Adapun tipe wawancara yang

dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang berstruktur dan tidak berstruktur dengan demikian dapat diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam.

5. Teknik Penyajian Data dan Analisa Data

a. Teknik Penyajian Data

Teknik yang dipergunakan untuk menyajikan data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif yang dipergunakan untuk menyajikan data berupa informasi, pendapat, konsep, doktrin dan analisa hukum yang ditempatkan dalam penelitian .

b. Teknik Analisa Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, maka data tersebut diolah dengan melakukan editing dan penyusunan data-data tersebut sesuai dengan perumusan permasalahan dalam penelitian ini. Data yang telah disusun secara sistematis ini akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Analisis normatif maksudnya adalah melakukan analisa terhadap peraturan yang ada sebagai hukum positif yang mengatur perlindungan nasabah pengguna jasa EFT khususnya kartu kredit, kartu ATM dan transfer dana pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang dan Nunukan. Sedangkan analisa kualitatif adalah melakukan analisa secara deskriptif

dari hal-hal yang disampaikan responden yang berkaitan dengan pengguna jasa *electronic funds transfer* khususnya kartu kredit (*credit card*), *automated teller machines* (ATM) dan transfer dana.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diketahui adanya hubungan hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT). Hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengualifikasian oleh hukum tersebut maka terjalinlah hubungan-hubungan itu menjadi hubungan hukum. Agar terjadi suatu hubungan hukum ini, diperlukan pihak-pihak yang melakukan hal itu yang kemudian disebut sebagai subyek hukum. Sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut sebagai obyek hukum⁵. Hubungan hukum yang terjadi antara subyek hukum dengan obyek hukum ini dalam prakteknya dapat dituangkan kedalam bentuk perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti⁶ dapat definisikan sebagai suatu peristiwa

⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 80

⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1979, hal. 1

dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana seorang berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sahnyanya suatu perjanjian harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain :

- 1 Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- 2 Cakap untuk membuat suatu perjanjian.
- 3 Mengenai suatu hal tertentu.
- 4 Suatu sebab yang halal.

Dalam hukum perjanjian yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terkandung tiga (3) asas, yaitu :⁷

- a. Asas Konsensualisme, bahwa perjanjian yang dibuat itu pada umumnya bukan secara formil tetapi konsensual, artinya perjanjian itu selesai karena persetujuan kehendak atau konsensus semata-mata.
- b. Asas Kekuatan Mengikat dari Perjanjian, bahwa pihak-pihak harus memenuhi apa yang telah diperjanjikan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa perjanjian berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak.
- c. Asas Kebebasan Berkontrak, bahwa orang bebas membuat

atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi, berlakunya dan syarat-syarat perjanjian dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih Undang-Undang mana yang akan dipakai untuk perjanjian itu.

Hubungan antara bank dan nasabah di dasarkan pada dua (2) unsur yang saling terikat, yaitu hukum dan kepercayaan.⁸ Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan usahanya apabila masyarakat "percaya" untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada di bank tersebut. Hubungan hukum antara bank dengan nasabahnya yang tertuang kedalam suatu perjanjian harus dilandasi dan dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini diatur di dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Basis hubungan hukum antara bank dengan para nasabahnya adalah hubungan kontraktual.⁹ Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank dan setelah nasabah melakukan hubungan hukum, misalnya nasabah membuka

⁷ Puwarhid Patrik, *Asas Itikad Baik dan Kepatuhan Dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip Semarang, 1986, hal. 3

⁸ Ronny Sautama, Hotman Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositor Di Indonesia Dewasa Ini)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal.32

⁹ Ronny Sautama, Hotman Bako, *Ibid*, hal. 33

rekening tabungan, deposito, ataupun produk perbankan lainnya.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah khususnya dalam hal ini adalah nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT), dapat melahirkan serangkaian kewajiban dan tanggung jawab bagi bank dan nasabah. Adapun kewajiban dan tanggung jawab dari pihak bank, adalah :¹⁰

- a. Bank harus memberitahukan kepada nasabah tentang aturan dan syarat-syarat untuk ikut menggunakan transaksi bank yang dilakukan secara elektronik.
- b. Dicantumkannya tanggung jawab dan kewajiban masing-masing pihak.
- c. Jenis transaksi apa saja yang dapat dilakukan.
- d. Apakah nasabah dapat mendelegasikan penggunaan *electronic card* (alat untuk melakukan *electronic funds transfer*) kepada orang lain.
- e. Akibat apa sajakah yang dapat ditanggung oleh nasabah bila mana ada perubahan yang berpengaruh pada penggunaan sistem elektronik.
- f. Tanda bukti apa saja yang harus diterima oleh nasabah

bilamana transaksi telah terlaksana.

1. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* melahirkan hubungan hukum antara :

- a. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Kartu Kredit (*Credit Card*)

Kartu kredit merupakan bagian dari kartu plastik yang ada dan berlaku di Indonesia. Dengan adanya deregulasi 20 Desember 1988, kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988¹¹ Berdasarkan pada fungsi kartu kredit jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jula beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Dasar hubungan hukum antara nasabah pemegang kartu kredit dengan penerbit dalam hal ini adalah bank

¹⁰ Koesparmono Irsan, *Masalah Kekuatan Alat Bukti Elektronik Dalam Electronic Funds Transfer Di Bidang Perdagangan Dan Perbankan*, Majalah Hukum Nasional Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia, Nomor 2 Tahun 2000, Jakarta, hal. 56-57

¹¹ Soediyono Reksoprayitno, *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Bank Umum Penerapannya Di Indonesia*, BP Fakultas Ekonomi, Yogyakarta, 1992, hal. 256

adalah perjanjian. Setiap perjanjian secara hukum harus memenuhi atas syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kemudian perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tersebut secara sah mengikat seperti undang-undang (Pasal 1338 KUH Perdata).

Dalam prakteknya perjanjian kartu kredit dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian baku, sebab dokumen yang mengandung syarat perjanjian sudah disiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh penerbit dalam hal ini adalah pihak bank sebagai kreditur, sehingga nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit hanya menerima atau tidak terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan (*take it or leave it*).¹² Apabila nasabah sebagai pihak pemegang kartu kredit menyetujui isi perjanjian tersebut, maka nasabah hanya mengisi berbagai formulir dan menandatangani naskah perjanjian yang telah disiapkan oleh bank sebagai pihak penerbit kartu.

Pada kartu kredit, pihak-pihak yang terkait di dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit tersebut, adalah :¹³

a. Penerbit. Penerbit (*issuer*) disini merupakan pihak atau lembaga

yang mengeluarkan dan mengelola suatu kartu. Penerbit dapat berupa bank, lembaga keuangan lain dan perusahaan non lembaga keuangan.

b. *Acquirer*. *Acquirer* adalah lembaga yang mengelola penggunaan kartu plastik terutama dalam hal penagihan dan pembayaran antara pihak *issuer* dengan pihak *merchant*.

c. Pemegang Kartu. Pemegang kartu (*card holder*) adalah terdiri dari perorangan yang telah memenuhi prosedur atau persyaratan yang telah ditetapkan oleh penerbit untuk dapat diterima menjadi anggota dan berhak menggunakan kartu sesuai dengan kegunaannya.

d. *Merchant*. *Merchant* adalah pihak yang menerima pembayaran dengan kartu atas transaksi jual beli barang atau jasa.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) khususnya kartu kredit terjadi pada saat adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah melalui ditanda tangannya aplikasi atau formulir pengajuan kartu kredit oleh nasabah. Perjanjian antara nasabah dengan bank (*issuer*) ini disebut dengan perjanjian pemegang kartu. Selain perjanjian antara nasabah dengan bank terdapat juga perjanjian antara pihak bank (*issuer*) dengan

¹² Joni Emirzon, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2002, hal. 226

¹³ Soediyono Reksoprayitno, *Ibid*, hal . 266-267

pihak *merchant*. Hal yang demikian disebut dengan perjanjian *merchant*. Hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban para pihak. Kewajiban nasabah adalah membayar atau mengembalikan penggunaan dana beserta bunga yang telah ditentukan. Sedang Hak dari nasabah pemegang kartu kredit, adalah sebagai berikut:¹⁴ Pemegang kartu yang namanya tercetak pada kartu kredit berhak menggunakan kartunya sebagai alat pembayaran kepada pedagang atau pengusaha yang menyatakan menerima pembayaran dengan kartu kredit. Pemegang kartu kredit berhak untuk mengambil uang tunai pada bank di Indonesia maupun di luar negeri yang memasang logo kartunya selama masih dalam masa berlaku.

b. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan di dalam atau luar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan rutin, seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar

rekening dan pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit.¹⁵

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan kartu ATM ini diatur di dalam perjanjian dan merupakan dasar dari semua transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak. Perjanjian disini adalah merupakan perjanjian baku, sebab perjanjian tersebut mengandung persyaratan yang sudah disiapkan dan ditentukan terlebih dahulu oleh pihak bank sebagai kreditur sehingga nasabah sebagai nasabah penyimpan dana atau penabung hanya menerima terhadap semua persyaratan yang telah ditentukan.

Pengertian perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeni, adalah perjanjian yang seluruh klausulnya sudah dibakukan oleh pemakaiannya (dalam hal perbankan adalah bank tersebut) dan pihak yang lain (dalam hal perbankan adalah nasabah bank tersebut) pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁶ Dengan kata lain yang dibakukan adalah klausul-klausulnya bukan formulir perjanjian tersebut. Dalam proses permohonan aplikasi-

¹⁴ Joni Emirzon, *Op.cit*, hal. 227

¹⁵ Allen H. Lipis, Thomas R. Maschall, Jan H. Linker, *Electronic Banking* (Disadur oleh A. Hasyimi Ali), Rineka Cipta, Jakarta, 1985, hal. 3

¹⁶ Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hal. 66

nya juga menggunakan perjanjian baku, sama seperti halnya dengan permohonan aplikasi produk perbankan lainnya. Isi dari perjanjian baku pada umumnya memuat klausul-klausul yang secara tidak langsung sangat mmerbatkan nasabah (*unreasonably onerous*). *Unreasonably onerous*, adalah *exemption clause* yaitu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab bank terhadap gugatan nasabah dalam hal bank tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian tersebut.¹⁷

c. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Pengguna Jasa Pelayanan *Electronic Funds Transfer* (EFT) Khususnya Transfer Dana

Transfer dana adalah merupakan salah satu jasa perbankan lainnya yang berupa pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim dengan menggunakan bank sebagai perantara, dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain di tempat keberadaan pihak penerima kiriman atau kepada bank yang diinginkan oleh pihak penerima kiriman uang tersebut agar uang

tersebut dibayarkan kepada pihak yang dituju.¹⁸

Hubungan hukum antara bank dengan pihak pengirim didasarkan pada kontrak atau perjanjian yang berupa pengisian aplikasi atau fomulir transfer. Perdata mengatur juga berbagai aspek hukum yang berkenaan dengan transfer dana melalui bank, sebab suatu transfer dana melalui bank baik untuk kepentingan nasabah maupun transfer dana untuk kepentingan bank sendiri diawali dengan suatu kontrak.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

a. Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan.

Penggunaan teknologi dalam praktek perbankan dalam hal ini adalah berupa sistem pembayaran elektronik atau *Electronic Funds Transfer* (EFT). Manfaat utama perbankan elektronis ini adalah terletak pada kemampuannya untuk mengurangi biaya-biaya. Sedangkan resiko yang dapat ditimbulkan dari perbankan elektronis ini adalah terletak pada resiko teknis, resiko administratif, resiko sumber daya

¹⁷ Sutan Remy Sjahdeni, *Ceramah Ilmiah: Beberapa Pokok Pikiran Mengenai Reformasi Hukum Perbankan Indonesia*, Undip, Semarang 10 April 1997, hal. 52

¹⁸ Munir Fuady, *Op.cit*, hal. 83-84

manusia dan resiko kriminal atau kejahatan.¹⁹

b. Kurang berperannya pihak - pihak yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dalam hal ini adalah :

1) Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku bank sentral mempunyai tugas sebagai pembina dan pengawasan terhadap bank-bank yang ada. Dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI), yang berupa : Peraturan Bank Indonesia No. 7/ 6 /PBI/ 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia ini adalah membantu nasabah perbankan dengan cara memberikan informasi secara transparan mengenai suatu produk bank, manfaat dan resiko yang melekat pada produk bank. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tujuan dikeluarkannya PBI oleh Bank Indonesia, adalah memberikan perlindungan hukum nasabah dan

menjamin hak-hak nasabah dalam hubungannya dengan bank serta mengatur penyelesaian pengaduan nasabah kepada bank

2). Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen belum berperan secara aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk juga kepada nasabah perbankan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari lembaga tersebut sehingga nasabah perbankan tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keberadaan dari lembaga ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa apabila terjadi permasalahan antara nasabah perbankan dengan pihak bank maka penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini disebabkan oleh karena menyangkut kredibilitas nama bank tersebut dimata masyarakat.

3. Kendala-Kendala Yang Mempengaruhi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Nasabah kurang mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai suatu produk atau jasa perbankan oleh pihak bank. Informasi yang jelas dan lengkap merupakan hal penting bagi nasabah perbankan untuk memilih suatu produk atau jasa perbankan,

¹⁹ Nana Supriana, *Pengawasan Pelaksanaan Electronic Funds Transfer Dalam Praktek Perbankan*, Maka lah Seminar Aspek Hukum *Electronic Funds Transfer*, Jakarta, 8 Mei 1996, Hal. 3

sebelum nasabah tersebut memutuskan dan menggunakan salah satu produk atau jasa perbankan.

Sikap nasabah yang kurang teliti terlihat pada saat nasabah tersebut mengisi aplikasi atau formulir. Nasabah tidak membaca terlebih dahulu mengenai ketentuan dan persyaratan yang terlampir dalam formulir atau aplikasi tersebut. Sehingga apabila terjadi permasalahan nasabah merasa dirugikan. Hal ini terkait dengan kedudukan nasabah yang lemah.

4. Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pengguna Jasa *Electronic Funds Transfer* (EFT)

Nasabah memiliki kedudukan (*bargain position*) yang lemah bila dibandingkan dengan bank, sehingga apabila timbul suatu permasalahan maka akan merugikan nasabah. Nasabah sering dijadikan obyek aktivitas misalnya melalui promosi atau iklan baik media cetak ataupun elektronik, cara penjualan dan penerapan perjanjian standar atau baku (*standar contract*) yang merugikan hak-hak dan kepentingan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan, terbagi kedalam tiga tahap, yaitu :

a. Tahap pra transaksi

Pada tahap ini bank melakukan pengenalan dan penawaran terhadap produk ataupun jasa-jasa perbankan kepada masyarakat melalui berbagai cara. Dalam memberikan informasi mengenai suatu produk ataupun jasa-jasa perbankan terhadap calon nasabah ataupun nasabah, bank wajib memberikannya secara transparansi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Selain ketentuan di atas, bank sebagai pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban. Hal ini diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Tahap Transaksi

Tahap transaksi ini terjadi karena adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah, dengan ditandatanganinya aplikasi atau formulir kepada nasabah. Aplikasi ini telah dipersiapkan secara individual oleh pihak bank. aplikasi ini termasuk dalam perjanjian baku. Nasabah hanya mengikuti ketentuan bank. Hal ini menunjukkan adanya pembatasan kewajiban dan hak salah satu pihak, sebab nasabah sama sekali tidak ikut serta di dalam menentukan isi perjanjian dalam format aplikasi tersebut serta terdorong oleh

kebutuhan nasabah yang terpaksa harus menerima isi format tersebut.²⁰

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh pihak bank ini telah membuat kedudukan antara bank dengan nasabah menjadi tidak seimbang. Bank berada dalam posisi yang kuat sedangkan nasabah berada dalam posisi yang lemah.

c. Tahap Sesudah Transaksi

Tahap sesudah transaksi adalah merupakan tahap penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui dua cara :

1). Cara Damai

Penyelesaian masalah secara damai adalah penyelesaian sengketa antara para pihak dengan tanpa kuasa atau pendamping masing-masing dengan cara damai.²¹

Penyelesaian masalah atau sengketa secara damai adalah sesuai dengan pendapat Andang Haryanto:²²

2). Cara Mediasi

Cara mediasi merupakan cara yang kedua bila permasalahan tidak

bisa diselesaikan dengan menggunakan cara damai. Penyelesaian masalah atau sengketa melalui cara mediasi ini, dapat membawa manfaat bagi kedua belah pihak dalam hal ini adalah pihak bank dengan nasabah.²³ Manfaat dari perlindungan lembaga mediasi tersebut akan berkaitan dengan kepentingan nasabah, khususnya terpenuhinya hak-hak nasabah yaitu adanya penjelasan, adanya pemulihan hak nasabah, dan adanya kompensasi kerugian. Sedangkan manfaatnya bagi pihak bank, adanya informasi awal permasalahan di bank, penyelesaian pengaduan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, efisiensi biaya bila dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur pengadilan dan peningkatan reputasi dan minimalisasi publikasi negatif di media massa.

F. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan di muka maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan, yaitu

1. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dengan dilandasi perjanjian yang formatnya telah dibuat sepihak oleh bank. Perjanjian tersebut adalah perjanjian baku. Peristiwa ini akan

²⁰ Mariam Datus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hal. 50-51

²¹ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit, Jakarta, 2002, hal. 225

²² Andang Haryanto, *Sistem Pengawasan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Kepentingan Nasabah*, Disampaikan dalam Diskusi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Stikubank (Unisbank), Semarang, 23 Juni 2004, hal. 13

²³ Andang Haryanto, *Ibid*, Hal. 10 - 11

menimbulkan hak dan kewajiban terhadap ke dua belah pihak. Hak dan kewajiban dalam penerapannya hanya berpihak pada bank saja, karena bank dalam operasionalnya selalu menerapkan *prudential banking* yaitu adanya prinsip ke hati-hatian, serta asas kepercayaan dan asas kerahasiaan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah bank terjadi karena faktor bank itu sendiri serta para pihak yang terkait dalam hal ini Bank Indonesia dan juga Lembaga Perlindungan Konsumen. Sedangkan kendala-kendala yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap konsumen selaku nasabah bank terjadi karena faktor konsumen itu sendiri selaku nasabah dan juga dari pelaku usaha dalam hal ini adalah bank. Dalam kondisi yang demikian bank belum memberikan perlindungan yang maksimal terhadap nasabah.
3. Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dalam prakteknya belum bisa diterapkan secara maksimal. Hal ini terlihat pada tahap pra transaksi, dimana penjelasan yang diterima nasabah sangat terbatas. Pada tahap transaksi, bank telah membuat format aplikasi terlebih dulu yang harus

ditandatangani oleh nasabah tanpa adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Dimana hal tersebut disebut sebagai Perjanjian Baku. Selanjutnya adalah tahap sesudah transaksi, dimana penyelesaian permasalahan yang timbul antara bank dengan nasabah dapat dilakukan secara damai ataupun mediasi.

G. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini maka disarankan bahwa:

1. Sebagai dasar tercapainya perlindungan hukum yang pasti bagi nasabah pengguna jasa perbankan, pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia diharapkan mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul antara bank selaku pelaku usaha dengan nasabah. Diharapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI 2005 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/ PBI /2005 dapat berperan untuk menunjang UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Prindungan Konsumen .
2. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen perbankan hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah diharapkan agar lebih pro aktif untuk

mengetahui akan hak-haknya serta bank diharapkan dapat lebih memperbaiki kinerjanya, sehingga hubungan hukum antara bank dengan nasabah akan berjalan baik, sehingga nasabah merasa terlindungi dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan akan lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ali Hasymi. A. *Dasar - Dasar Operasi Bank (American Institute Of Banking)*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1989
- Anoraga Pandji, *Manajemen Bisnis (Jilid Satu)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000
- Agung Lilik, *Strategi Bisnis Marketing dan Manajemen*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta, 1997
- Arie Sundari, *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pertanggung jawaban Bank Terhadap Nasabah*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta, 1995
- Arifin Ali, *Tip dan Trik Memiliki Kartu Kredit*, PT. Elek Media Komputindo Greamedia, Jakarta, 2002
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- _____, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Bintang Sanusi, Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Djojohadikusomo Margono, *Memurnikan Perbankan Nasional Kita, "Mencari Bentuk Ekonomi Indonesia" ed. Redaksi Ekonomi Harian Kompas*, Gramedia, Jakarta, 1981
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993

- Emirzon Joni, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002
- Fuady Munir, *Hukum Perbankan Modern Berdasar Undang-Undang 1998 Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- , *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- , *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- H. Lipis Allen, Thomas R, Marschall, Jan H Linker, *Perbankan Elektronik* (Disadur oleh A. Hasymi Ali), Rineka Cipta, Jakarta, 1985
- Kasmir, *Dasar - Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002
- Mahmoedin As, *Etika Bisnis Perbankan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1994
- Makarim Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003
- M. Goldfeld Stephen, V. Chandler Lester (Disadur oleh Danny Hutabarat), *Ekonomi Uang dan Bank Edisi Ke Sembilan*, Erlangga, Jakarta, 1990
- P. Tawaf Tjukria, *Audit Intern Bank (Suatu Penelaahan Serta Petunjuk Pelaksanaannya Mengacu Pada Standar Pelaksanaan Audit Inter Bank)*, Salemba Empat, Jakarta, 1999
- Rahardja Pratama, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990
- Reksoprayitno Soediyono, *Prinsip - Prinsip Dasar Manajemen Bank Umum dan Penerapannya di Indonesia*, BPFE, Yogyakarta, 1992
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1996
- Sautma Ronny Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Siamat Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Intermedia, Jakarta, 1995
- Simorangkir . OP, *Seluk Beluk Bank Komersial*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta, 1982
- Sinungan Muchdarsyah, *Uang dan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991
- Shofie Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000
- Soejono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1990
- Sri Wahyuni Endang, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996

- Suhardi Guarto, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum, Kanisius, Yogyakarta, 2003*
- Supramono Gatot, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*, Djambatan, Jakarta, 1995
- Suryanto Thomas, Tim Penulis, *Kelembagaan Perbankan Edisi Ketiga*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- , *Dasar - Dasar Perkreditan Edisi Ke Empat*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- Susilo Y. Sri, Triandaru Sigit, Santoso Budi, A.Totok, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2000
- Trihartono Sigit, *Permasalahan Perbankan (Menjawab Tuntas Segala Permasalahan Bank)*, CV. Aneka Solo, Solo, 1995
- Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1995
- Widjaja Gunawan, Yani Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Yudo Sutarmam, Miru Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- B. Majalah dan Jurnal**
- Badrudin Rudi, *The Customer's Right Way To Choose A Bank*, Telaah, Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No.2, 1997
- Coenen Paul, *Beyond ATM's Electronic Funds Transfer In The 1990's*, Jurnal *Financial Managers' Statement*, Januari / Februari, 1992
- Djalil Muchtahiror, *Raksasa ATM Pelat Merah*, Info Bank NO. 271, Vol. XXIV, Pebuari, 2002
- Haisten Marilyn, *The ATM Outlook*, Jurnal *Credit Union Management*, Maret, 1991
- Haming Murdifin, Poke Yoke : *Metode Untuk Meningkatkan Mutu Jasa Yang Diserahkan Kepada Konsumen*, Manajemen Usahawan Indonesia No. 8 Tahun XXX Agustus, 2001
- Hendrawan Maman, *Berbagai Aspek Penting Dalam Sistem Pembayaran*, Pengembangan Perbankan November - Desember No. 62, 1996
- Irsan Koesparmono, *Masalah Kekuatan Alat Bukti Electronic Dalam Electronic Funds Transfer Di Bidang Perdagangan dan Perbankan*, Majalah Hukum Nasional, Edisi No.2, Jakarta, 2000
- Massaya G. Elvyn, *Mewaspada! Rayuan Produk Baru Bank*, Info Bank Analisa Strategi Perbankan dan Keuangan No. 275 Vol. XXIV, Juni, 2002
- Moss Valerie, *Regulation E - Electronic Funds Transfer*, Jurnal *Financial Managers' Statement*, April, 1998
- Salam Salmidjas, *Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Electronic Funds Trasfer*, Majalah Hukum Nasional, Edisi No.1, Jakarta, 2000
- Setijoprodjo Bambang, *Permasalahan Hukum Dalam Transfer Dana Electronic (Electronic Funds*

- Transfer*), Majalah Hukum Nasional, Edisi No.2, Jakarta, 2000
- Simon, Craig Van Collie, *Automated Security For Automated Tellers*, Jurnal *Bank Technology Management*, April, 1991
- Tri Santoso Prabawa, *Perilaku Konsumen Tinjauan Aspek Budaya*, Fokus Ekonomi Vol.1 April, 2002
- Sistem Pembayaran*, Laporan Bank Indonesia Tahun 1996 / 1997
- Wijaya Faried, Hadiwigeno Soetatwo, *Untaian Ekonomi Moneter dan Perbankan (Kumpulan Bacaan Terpilih)*, Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta, 1980
- Wolff Larry, *For EFT The Future Is Now (An Interview With Jonathan Morgenstern Principal of Electronic Funds Clearinghouse, Inc)*, Jurnal *Business Credit*, April, 1996

B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992
jo Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*
- Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 6 / PBI / 2005 tentang *Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*
- Peraturan Bank Indonesia No. 7 / 7 / PBI / 2005 tentang *Penyelesaian Pengaduan Nasabah*