

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Pemblokiran Sepihak Oleh Bank

Rahmadi Indra Tektona

Universitas Jember, Indonesia
E-mail: rahmadiindra@unej.ac.id

ABSTRACT

Banks in blocking accounts must be based on the applicable laws and regulations to maintain the trust of customers. Banks as financial service institutions should always follow the existing account blocking procedures and have been regulated in the prevailing laws and regulations so that errors do not result in losses for their customers. The mistake that can be detrimental to customers is unilaterally blocking accounts by the bank. This study aims to determine the form of legal protection for customers who experience unilateral account blocking, thereby resulting in the certainty of the right to unused customer funds. Based on the study results, it was found that customers can make Internal Dispute resolution and External dispute resolution efforts to defend their rights when experiencing unilateral blocking by the bank.

Keywords: Legal protection; account balance; blocking; customer; bank

ABSTRAK

Perbankan dalam melakukan pemblokiran rekening hendaknya berlandaskan pada peraturan perundang undangan yang berlaku untuk menjaga kepercayaan dari nasabah. Perbankan sebagai lembaga jasa keuangan hendaknya selalu mengikuti prosedur pemblokiran rekening yang ada dan telah diatur pada peraturan perundang undangan yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi nasabahnya. Kesalahan yang dapat merugikan nasabah adalah pemblokiran rekening yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah secara sepihak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami pemblokiran rekening secara sepihak, sehingga mengakibatkan kepastian hak atas dana nasabah yang terabaikan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nasabah dapat melakukan upaya *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution* untuk membela haknya ketika mengalami pemblokiran sepihak oleh bank.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Pemblokiran; Bank; Nasabah

PENDAHULUAN

Penjelasan pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan perbankan di Indonesia berdasarkan pada asas demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian digunakan untuk pelaksanaan fungsi bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana pada

masyarakat.¹ Fasilitas berupa jasa yang disediakan oleh perbankan memiliki dua tujuan: pertama, merupakan lembaga penyedia alat pembayaran yang efisien berupa uang tunai, tabungan, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu kredit, kartu debit, Bilyet Giro (BG) dan cek; dan kedua, merupakan sarana peningkat arus dana investasi kepada pemanfaatan yang produktif, dengan menampung dana tabungan milik nasabah dan kemudian menyalurkan dalam bentuk pinjaman kepada pihak yang membutuhkannya.

²

Penghimpunan dana merupakan jasa yang utama ditawarkan di dalam dunia perbankan, baik bank umum maupun bank perkreditan rakyat, keduanya dapat melakukan kegiatan penghimpunan dana. Jasa berupa penghimpunan dana dari masyarakat bisa dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan tabungan, idealnya dana dari masyarakat merupakan suatu tulang punggung dari dana yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan.³ Bank dalam menjalankan usahanya membutuhkan modal yang cukup banyak, oleh karena itu bank tidak mungkin hanya mengandalkan modal yang dimiliki saja namun bank juga harus mencari dana untuk menjalankan usahanya dengan menghimpun dana dari masyarakat. Bank dalam menghimpun dana harus dapat mendorong masyarakat agar mau untuk menyimpan dananya di bank. Saat masyarakat percaya pada bank maka masyarakat akan menyimpan dananya disana. Saat menjalankan usahanya bank harus menjaga kepercayaan masyarakat tersebut berdasarkan prinsip kehati-hatian, prinsip tersebut sangat penting untuk sistem perbankan yang sehat dan kuat. Bank dalam menjalankan tugasnya memiliki kewajiban untuk :⁴

1. Menjamin kerahasiaan identitas nasabah beserta dengan dana yang disimpan pada bank. Kecuali kalau Peraturan Perundang-Undangan menentukan lain.
2. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
3. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian.
4. Mengganti kedudukan debitor dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajibannya kepada pihak ketiga.
5. Melakukan pembayaran kepada eksportir dalam hal digunakan fasilitas L/C, sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.
6. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank

Masyarakat di Indonesia saat ini sedang dimanjakan dengan sistem Jual-Beli online yang mempermudah kegiatan Jual-Beli tanpa harus bertatap muka dengan penjual. banyak cara untuk melakukan Jual-Beli online salah satu cara dengan memesan melalui aplikasi belanja online atau dengan cara menghubungi langsung penjual melalui pesan

¹ I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional Yang Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2013),16.

² Komang Juniawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Atm Pada Bank Swasta Nasional Di Denpasar," *Jurnal Magister Hukum Udayana* 2, no. 2 (2013): 2, <https://doi.org/10.24843/JMHU.2013.v02.i02.p07>.

³ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996), 173.

⁴ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung: Mandar Maju, 2000),63

Whatsapp, Instagram, Facebook, Line maupun social media lainnya. untuk pembayaran dilakukan dengan cara transfer bank ke rekening penjual. Transfer bank adalah jenis pembayaran yang sering dilakukan, karena merupakan cara yang praktis, bisa dilakukan dengan datang langsung pada bank yang dituju atau dengan menggunakan internet banking. Setelah melakukan transfer pembeli mengirim bukti berupa foto bukti pembayaran. Dimana pembayaran yang dilakukan dengan cara transfer telah disepakati sebelumnya baik oleh pembeli maupun oleh penjual di Bank apa mereka akan melakukan transaksi pembayaran. Setelah bukti transfer diterima barang yang dipesan akan dikirim oleh penjual kepada pembeli. Karena pembayaran dilakukan dengan cara transfer rekening, secara otomatis perbankan terlibat dalam fenomena jual beli online.

Bank berperan sebagai media pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dengan penjual. transfer bank merupakan metode pembayaran paling populer di Indonesia, secara otomatis bank mengalami keuntungan mendapat biaya admin jika transfer dilakukan antar bank karena adanya transaksi yang sering dilakukan di bank. Kekurangan transaksi melalui transfer bank diperlukan kepercayaan yang tinggi dari para pembeli sebelum mengirim dana, karena tidak jarang terjadi penipuan, setelah dana dikirim ternyata barang tidak kunjung diterima.⁵ Meski cara pembayaran melalu transfer bank merupakan cara yang mudah dan cepat tidak menutup kemungkinan akan terjadi kejahatan berupa penipuan yang dilakukan oleh penjual kepada pembelinya. jika mengalami penipuan melalui transfer bank, bank dapat memberi bantuan kepada korban yang telah mengalami penipuan dengan cara memblokir rekening penipu. Setelah adanya aduan bank akan segera menghentikan sementara rekening pelaku sambil meminta surat laporan dari kepolisian dan melakukan verifikasi atas laporan korban.⁶ Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk membahas bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami pemblokiran karena adanya aduan yang tidak sesuai dengan fakta hukum.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan karya tulis ini adalah tipe penelitian yuridis normatif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan menggunakan cara mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis atas pokok permasalahan dengan asas-asas dan norma hukum yang ada. Berkenaan dengan itu, maka pada penulisan karya ilmiah ini, Penulis memberikan penjelasan dan keterangan terkait isu hukum yang sedang ditengahi melalui analisa aturan-aturan yang berhubungan dengan topik yang dibahas yaitu Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Pemblokiran Sepihak Oleh Bank.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan yang menggunakan perundang-undangan dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum

⁵ Marikxon, "3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler Di Indonesia," <https://www.maxmanroe.com>, 2019. Diakses tanggal 27 september 2019

⁶ Erlangga Djumena, "Korban Penipuan Bisa Minta Blokir Rekening Pelaku," *Kompas.Com*, 2010. diakses tanggal 27 september 2019

yang terjadi.⁷ Pendekatan perundang-undangan dilakukan dalam penelitian hukum untuk mempelajari adakah konsistensi antara undang-undang dengan lainnya atau undang-undang dasar atau regulasi dengan undang-undang.⁸ Berkaitan dengan demikian, maka pendekatan perundang-undangan dalam karya tulis ilmiah diterapkan untuk menelaah aturan-aturan yang mengatur tentang pemblokiran rekening oleh bank terhadap nasabah secara sepihak.

Pendekatan konseptual memerlukan rujukan terhadap prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan di dalam pendapat para sarjana hukum ataupun doktrin hukum yang ada.⁹ Dilakukan sgar dapat menjawab isu hukum yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan karya ilmiah, maka pendekatan secara konseptual dapat digunakan untuk memahami secara jelas terkait prinsip-prinsip, baik melalui pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin hukum. Konsep yang berkaitan dengan kepastian hukum pemblokiran rekening oleh pihak bank terhadap nasabah secara sepihak yang akan membantu menjawab isu hukum yang menjadi topik permasalahan.

PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Pemblokiran Sepihak

Terkait dengan permasalahan di dalam fakta hukum yang penulis angkat dalam penulisan karya ilmiah ini yaitu pemblokiran rekening yang dialami oleh Very Richard yang merupakan salah satu nasabah dari bank yang rekeningnya di blokir oleh bank. Dimana tindakan pihak bank dalam melakukan pemblokiran rekening merugikan Very Richard yang merupakan nasabah bank. Very Richard selaku nasabah bank membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan dan simpanannya yang disimpan di bank, terhadap resiko kerugian atas tindakan bank dalam melakukan pemblokiran rekening milik Very Richard. Kepastian hukum terhadap nasabah pada hakikatnya untuk melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan di bank terhadap resiko kerugian, salah satu tindakan yang merugikan nasabah adalah pemblokiran rekening yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah secara sepihak, pemblokiran rekening milik nasabah merupakan rahasia bank.¹⁰ Rahasia bank diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pasal 1 angka 28 menyatakan bahwa "Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya".

Kewajiban terkait penerapan rahasia bank diatur pada pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa "bank wajib merahasiakan keterangan

⁷ Dyah Ochtorina Susanti and A'an Efendi, *Penelitian Hukum(Legal Research)* , (Jakarta: Sinar Grafika, 2013),110.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum, Revised Edition* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013),141.

⁹ Marzuki.

¹⁰ Indhira Kharisma Suci, Budiharto, and Sartika Nanda Lestari, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Pemblokiran Uang Dalam Rekening Nasabah Secara Sepihak (Kasus: Putusan No. 638/Pdt.g/2011/Pn.Jkt.Sel)," *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 2.

mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 44, dan Pasal 44A” Terkait dengan pasal tersebut dapat dilihat bahwa bank di Indonesia wajib menerapkan rahasia bank, dimana rahasia bank yang diterapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rahasia bank adalah jaminan untuk nasabah dalam memperoleh perlindungan atas data dan simpanan nasabah, dimana hal ini muncul sebagai akibat dari hubungan bank dengan nasabah, Hubungan bank dengan nasabah didasarkan 2 (dua) unsur yang saling terkait yaitu, hukum dan kepercayaan.¹¹ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyebutkan fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat, berdasarkan fungsi tersebut maka terdapat 2 (dua) hubungan hukum antara bank dan nasabah yaitu: ¹²

1) Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah penyimpanan dana.

Bank dalam hal ini menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat, bentuk hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpanan dana dapat dilihat dari hubungan yang muncul dari produk perbankan seperti: deposito, tabungan, giro dan sebagainya. Bentuk hubungan tersebut tertuang dalam peraturan bank yang bersangkutan dan syarat umum yang harus dipenuhi oleh setiap nasabah penyimpanan dana, syarat dari suatu produk bank tidak akan sama dengan syarat dari produk perbankan lainnya. Berkaitan dengan fakta hukum yang dibahas Bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik Very Richard selaku nasabah penyimpanan dana, hal tersebut dapat dilihat dari hubungan yang muncul dari salah satu produk perbankan berupa tabungan yang ada dalam rekening milik Very Richard.

2) Hubungan Hukum Bank dan Nasabah Debitur.

Bank dalam hal ini sebagai lembaga penyedia dana bagi para nasabah debitur, bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi, atau kredit usaha kecil, selain adanya hubungan hukum antara bank dan nasabah sebagai penyimpanan dana dan hubungan hukum bank dan nasabah debitur, juga ada bentuk hubungan hukum antara bank dengan nasabah yaitu hubungan kontraktual dan non kontraktual.

Hubungan Kontraktual merupakan hubungan yang didasarkan pada suatu kontrak yang telah dibuat antara nasabah penyimpanan dana sebagai kreditur dan bank sebagai debitur, yang melandasi hubungan hukum kontraktual adalah Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) atau burgerlijk wetboek, terutama pada bagian Buku Ketiga tentang Perikatan dan Pinjam-Meminjam, dalam pasal 1320 KUH Perdata bahwa suatu hubungan hukum/perikatan yang terbentuk antara

¹¹ Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito: Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita Di Indonesia Dewasa Ini* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1994).

¹² Bako.

nasabah dengan bank hanya dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi prinsip kesetaraan, kesukarelaan, kebebasan dan prinsip universal.¹³

Hubungan Hukum Non Kontraktual merupakan hubungan hukum yang tidak dituangkan dalam kontrak atau perjanjian antara nasabah dengan bank, hubungan non kontraktual diantaranya meliputi hubungan kepercayaan dan hubungan kerahasiaan, hubungan kepercayaan seperti pada saat nasabah deposan mempercayakan dananya pada bank begitupun bank dalam memberi kredit percaya pada nasabah bahwa nasabah mampu untuk melunasi kreditnya, sedangkan hubungan kerahasiaan seperti adanya kewajiban untuk merahasiakan semua informasi nasabah.¹⁴ Hubungan yang ada antara bank dengan Very Richard selaku nasabah merupakan hubungan secara kontraktual, hubungan kontraktual merupakan hubungan yang didasarkan pada suatu kontrak yang telah dibuat antara nasabah penyimpan dana sebagai kreditur dan bank sebagai debitur karena adanya hubungan secara kontraktual menyebabkan masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban, terkait fakta hukum yang dibahas Very Richard merupakan nasabah yang memiliki hubungan kontraktual dengan bank, Very Richard sebagai nasabah penyimpan dana dalam bentuk rekening dan bank sebagai peminjam dana.

Berdasarkan dengan fakta hukum tersebut hubungan antara Very Richard dan bank merupakan hubungan secara kontraktual, maka karena adanya hubungan tersebut timbul hak dan kewajiban secara hukum bagi keduanya, baik bagi Very Richard selaku nasabah dan bagi bank selaku pelaku usaha jasa keuangan. Very Richard selaku nasabah memiliki kewajiban untuk memenuhi segala persyaratan yang ditentukan oleh bank, misalnya Very Richard selaku nasabah wajib memberikan keterangan yang benar sebelum membuka rekening pada bank, membayar administrasi yang telah ditentukan oleh bank, dan menggunakan rekening secara itikad baik dan lain sebagainya, dalam menjalankan kewajiban tersebut Very Richard telah menjalankan kewajibannya dengan baik dapat dibuktikan selama Very Richard menjadi nasabah bank rekening yang digunakan oleh Very Richard tidak pernah menyalahi aturan yang dibuat oleh bank.

Kewajiban bank terhadap rekening milik Very Richard mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen agar mampu meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat pada sektor jasa keuangan, dan disebutkan upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama salah satunya adalah meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan, untuk mencapai tujuan tersebut maka bank selaku lembaga jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab bank selaku pelaku usaha jasa keuangan sebagaimana diatur dalam pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

¹³ Widjanarto, *Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Utama, 2004), 45.

¹⁴ Edny Wulandari, "Bentuk Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Dalam Perjanjian Pembiayaan Mudharabah Pada Perbankan Syariah" (Universitas Islam Indonesia, 2015), 78.

Keuangan, yang menyatakan bahwa “pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan”.

Pada pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tersebut dapat dilihat bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dapat menjadi kepastian hukum bagi nasabah yang mengalami pemblokiran rekening, karena dalam pasal tersebut diatur bahwa bank selaku lembaga jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab bank selaku pelaku usaha jasa keuangan, dengan adanya kewajiban bank tersebut maka konsumen mendapat kepastian berupa keamanan simpanan, dana atau aset yang dimiliki pada bank. Pada fakta hukum yang dibahas Very Richard selaku nasabah pada saat sebelum membuka rekening pada bank telah menjalankan kewajibannya dengan baik dapat dibuktikan selama Very Richard menjadi nasabah bank rekening yang digunakan oleh Very Richard tidak pernah menyalahi aturan yang dibuat oleh bank, adanya pemblokiran yang dialami oleh Very Richard bukan merupakan kesalahan yang dilakukan oleh Very Richard namun pemblokiran yang dialami oleh Very Richard disebabkan karena adanya pengaduan pada bank yang dilakukan oleh pihak ketiga yaitu Bapak Daniel, dimana Bapak Daniel mengaku bahwa telah mengalami penipuan yang dilakukan oleh Very Richard, pengaduan tersebut tidak benar dan Very Richard selaku nasabah yang mengalami pemblokiran dapat membuktikan kebenarannya, Very Richard telah menjalankan kewajibannya dengan baik maka bank juga harus menjaga kewajibannya yaitu dengan menjaga keamanan simpanan, dana atau aset milik Very Richard agar Very Richard selaku nasabah mendapat kepastian hukum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada pasal 25 menyatakan bahwa “pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan”. Berkaitan dengan pasal tersebut maka pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan merupakan suatu ketentuan atau ketetapan yang dibuat oleh perangkat hukum suatu Negara yang mampu memberikan jaminan atas hak nasabah yang mengalami pemblokiran rekening karena dalam peraturan tersebut diatur mengenai kewajiban bank selaku lembaga jasa keuangan untuk menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab bank, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan merupakan peraturan tertulis yang harus ditaati, dan sebagai kejelasan norma peraturan tersebut dapat dijadikan pedoman oleh bank selaku lembaga jasa keuangan dalam melaksanakan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dapat menjadi kejelasan dan ketegasan norma hukum terhadap perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, peraturan tersebut dapat dijalankan sesuai apa yang telah diatur didalamnya.

Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Nasabah Yang Mengalami Pemblokiran Rekening Secara Sepihak.

Internal Dispute Resolution

Berdasarkan fakta hukum yang dibahas nasabah bank menghubungi Hallo BCA untuk menanyakan apa yang bisa dilakukan untuk membuka kembali rekening milik Very Richard yang telah diblokir oleh Bank, kemudian Hallo BCA menyarankan untuk mendatangi kantor bank dimana rekening milik Very Richard dibuka, yaitu di kantor BCA Gatot Subroto Denpasar Bali, namun berhubung Very Richard bekerja di Kemayoran Jakarta Pusat dan tidak memungkinkan untuk meninggalkan pekerjaannya dan disamping itu untuk datang pada kantor bank dimana rekeningnya dibuka membutuhkan biaya yang tidak sedikit maka Very Richard disarankan oleh Hallo BCA untuk datang pada kantor bank cabang terdekat untuk membuka kembali rekening yang telah diblokir tersebut, namun setelah Very Richard datang pada kantor cabang terdekat untuk membuka rekening yang telah diblokir tersebut Very Richard kembali disarankan untuk membuka blokir rekening tersebut pada kantor bank dimana rekening Very Richard dibuka. Sedangkan dalam pasal 6 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan bahwa "Bank wajib menerima pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah" berdasarkan ketentuan diatas dinyatakan bahwa setiap bank wajib menerima seluruh pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah.

Pada pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan bahwa: "penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dapat dilakukan pada setiap kantor bank dan tidak terlepas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi". Terkait dengan pasal tersebut dinyatakan bahwa pengaduan dapat dilakukan oleh nasabah bank pada setiap kantor bank tidak terlepas pada kantor tempat nasabah membuka rekening dan kantor bank tempat melakukan transaksi saja.

Pada tanggal 27 Juni 2018 Hallo BCA dinomor 15008888 menghubungi Very Richard yang merupakan nasabah Bank BCA untuk menanyakan kebenaran adanya transaksi pada tanggal 26 Juni 2018 senilai Rp.3.850.000 kemudian nasabah (Very Richard) menjelaskan bahwa transaksi tersebut merupakan pembayaran atas jual-beli Hp Vivo V9 miliknya, kemudian Hallo BCA mengatakan bahwa rekening nasabah (Very Richard) telah diblokir karena adanya pengaduan dari pembeli (Bapak Daniel) yang merasa ditipu dimana pembeli (Bapak Daniel) mengatakan bahwa transfer tersebut untuk pembelian Vespa tetapi barangnya tidak kunjung dikirim.

Akibat adanya aduan dari Bapak Daniel pada bank BCA menyebabkan rekening milik Very Richard diblokir, dalam hal ini bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki pelayanan dan penyelesaian pengaduan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana telah diatur dalam pasal 32 ayat (1) Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor

Jasa Keuangan menyatakan bahwa “pelaku usaha wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen”. Berdasarkan pasal tersebut dinyatakan bahwa bank sebagai pelaku usaha sektor jasa keuangan wajib mempunyai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Dalam hal ini bank BCA memiliki pelayanan untuk melakukan pengaduan melalui telepon pada Halo BCA dinomor 1500888. Kewajiban memberitahu mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan diatur dalam pasal 32 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa “mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada konsumen” terkait dengan pasal tersebut diatur mengenai kewajiban pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk memberitahu mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan pada konsumen sektor jasa keuangan.

Prosedur pemblokiran rekening oleh bank BCA dapat dilakukan oleh nasabah selaku konsumen sektor jasa keuangan. Pada saat bank selaku pelaku usaha jasa keuangan menerima pengaduan maka bank wajib melakukan pemeriksaan internal, analisis untuk membuktikan kebenaran pengaduan dan meminta maaf jika pengaduan yang dilakukan oleh konsumen benar adanya seperti yang telah diatur dalam pasal 38 Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa:

“setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan:

- a. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan obyektif;
- b. Melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. Menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.”

Terkait dengan pasal tersebut pada huruf a pasal 38 Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dinyatakan bahwa bank setelah menerima pengaduan dari konsumen wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan obyektif, dalam fakta hukum yang ada pengaduan pada bank BCA yang dilakukan oleh Bapak Daniel yang telah mengaku ditipu oleh Very Richard atas transfer dana yang dilakukannya tersebut tidak benar, Very Richard selaku konsumen jasa keuangan yang merupakan nasabah yang mengalami pemblokiran atas aduan tersebut dapat membuktikan bahwa pengaduan yang dilakukan oleh Bapak Daniel merupakan pengaduan palsu, namun bank tetap melakukan pemblokiran rekening milik Very Richard, jika bank setelah menerima pengaduan dari Bapak Daniel dan bank melakukan pemeriksaan internal atas aduan tersebut secara kompeten, benar dan obyektif maka pemblokiran rekening tidak akan dialami oleh Very Richard selaku konsumen jasa keuangan.

Pada huruf b pasal 38 Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dinyatakan setelah melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan obyektif bank wajib melakukan analisis untuk memastikan kembali kebenaran dari pengaduan yang

diadukan padanya, kewajiban tersebut dimaksudkan apabila terjadi kesalahan dalam pemeriksaan internal yang dilakukan maka dapat diketahui pada saat melakukan analisis mengenai kebenaran pengaduan yang diadukan pada bank selaku lembaga jasa keuangan, namun terkait fakta hukum yang dibahas bank tetap melakukan pemblokiran rekening milik Very Richard, sedangkan Very Richard dapat membuktikan bahwa pengaduan yang di adukan pada bank atas pengaduan yang sebelumnya diadukan oleh Bapak Daniel merupakan pengaduan yang tidak benar, apabila bank telah melakukan analisis mengenai kebenaran pengaduan yang diadukan oleh Bapak Daniel pada bank maka Very Richard tidak mungkin mengalami pemblokiran rekening.

Pada fakta hukum yang dibahas apabila pengaduan yang diadukan oleh nasabah bank merupakan pengaduan yang tidak benar maka bank wajib menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar sebagaimana telah diatur pada pasal 38 huruf c Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Bank dalam melakukan pemblokiran rekening semestinya menerapkan prinsip kehati-hatian sebagaimana telah diatur dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, yang menyatakan bahwa “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”. Kewajiban menerapkan prinsip kehati-hatian juga diatur dalam pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, yang menyatakan bahwa:

“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”.

Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas yang mengatakan bahwa bank dalam menjalankan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana milik masyarakat yang dipercayakan padanya, penerapan prinsip kehati-hatian dalam perbankan merupakan suatu kewajiban atau keharusan bagi bank untuk memperhatikan, mengindahkan dan melaksanakannya, dan diberlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan agar masyarakat bersedia dan tidak ragu menyimpan dananya di bank.¹⁵

Pemblokiran hanya dapat dilakukan atas permintaan secara tertulis dari pemilik rekening, Kepolisian, Kejaksaan, Mahkamah Agung dan KPK, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank pada pasal 12 ayat (1) menyatakan bahwa:

“pemblokiran dan atau penyitaan simpanan atas nama seorang nasabah penyimpan yang telah dinyatakan sebagai tersangka atau terdakwa oleh polisi,

¹⁵ Lindryani Sjojfan, “Prinsip Kehati-Hatian (Prudential Banking Principle) Dalam Pembiayaan Syariah Sebagai Upaya Menjaga Tingkat Kesehatan Bank Syariah,” *PALAR / PAKUAN LAW REVIEW* 1, no. 2 (2015): 3, <https://doi.org/10.33751/.v1i2.927>.

jaksa, atau hakim, dapat dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memerlukan izin dari pimpinan Bank Indonesia”

External Dispute Resolution

Tindakan pemblokiran oleh bank merupakan cara melindungi kepentingan nasabah dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak diinginkan, sebelum melapor jika terjadi pemblokiran rekening, terlebih dahulu melakukan pengecekan baik melalui mesin ATM, mobile banking, internet banking, atau sms banking.¹⁶ Akan tetapi nasabah juga memiliki upaya hukum untuk penyelesaian melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan, dan penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan Non litigasi, adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur penyelesaian sengketa diserahkan pada pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa diluar pengadilan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tetapi, tidak semua LAPS dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan, berdasarkan POJK No.07/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, hanya LAPS yang dimuat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otorita Jasa Keuangan (OJK) yang dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan, lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau lembaga yang menjalankan fungsi pengaturan dan mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga perbankan, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang paham dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Asosiasi dibidang Perbankan diantaranya sebagai berikut:

1. Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
2. Himpunan Bank Milik Negara (Himbara)
3. Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda)
4. Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo)
5. Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina) dan
6. Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo).

¹⁶ Arthur Gideon, “Bank Mandiri Blokir Beberapa Rekening Nasabah - Bisnis Liputan6.Com,” 13 Mei 2014, 2014, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2049075/bank-mandiri-blokir-beberapa-rekening-nasabah.>, diakses tanggal 2 oktober 2019

Asosiasi dibidang perbankan yang telah disebutkan diatas telah menandatangani Nota Kesepakatan Bersama tertanggal 5 Mei 2015 untuk membentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang kemudian diberi nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Dan Tujuan dari didirikannya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sector perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien.
2. Mewujudkan koordinasi dan kerjasama di antara perkumpulan atau asosiasi di sector Perbankan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sebagai lembaga alternative penyelesaian sengketa menjamin dan menjunjung tinggi integritas, kemandirian dan imparialitas para mediator, adjudikator, arbiternya sebagaimana yang diatur dalam kode etik LAPSPI.

Litigasi yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan dimana kewenangan untuk mengatur dan memustuskannya dilaksanakan oleh hakim, proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya dimuka pengadilan, hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution. Terkait dengan fakta hukum yang dibahas dalam skripsi ini apabila nasabah memilih penyelesaian melalui jalur litigasi maka dapat dilaksanakan dengan proses beracara dipengadilan negeri dimana kewenangan untuk memustuskannya dilaksanakan oleh hakim pengadilan yang bertugas memutus suatu perkara dalam pengadilan yang mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya dimuka pengadilan, hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan hakim.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, adapun perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami pemblokiran rekening dapat ditemukan pada pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/7/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan pelaku usaha jasa keuangan mempunyai kewajiban menjaga keamanan simpanan, dana atau asset Nasabah selaku Konsumen Jasa Keuangan yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Dan upaya penyelesaian untuk nasabah yang mengalami pemblokiran rekening adalah dengan menggunakan tahapan penyelesaian pengaduan yang pertama yaitu internal dispute resolution dan external dispute resolution.

DAFTAR REFERENSI

- Bako, Ronny Sautma Hotma. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito: Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita Di Indonesia Dewasa Ini*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1994.
- Djumena, Erlangga. "Korban Penipuan Bisa Minta Blokir Rekening Pelaku." *Kompas.Com*, 2010.
- Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996.
- Gideon, Arthur. "Bank Mandiri Blokir Beberapa Rekening Nasabah - Bisnis Liputan6.Com." *13 Mei 2014*, 2014. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2049075/bank-mandiri-blokir-beberapa-rekening-nasabah>.
- Juniawan, Komang. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Atm Pada Bank Swasta Nasional Di Denpasar." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 2, no. 2 (2013): 2. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2013.v02.i02.p07>.
- Marikxon. "3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler Di Indonesia." <https://www.maxmanroe.com>, 2019.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum, Revised Edition*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Sjofjan, Lindryani. "Prinsip Kehati-Hatian (Prudential Banking Principle) Dalam Pembiayaan Syariah Sebagai Upaya Menjaga Tingkat Kesehatan Bank Syariah." *PALAR / PAKUAN LAW REVIEW* 1, no. 2 (2015): 3. <https://doi.org/10.33751/v1i2.927>.
- Suci, Indhira Kharisma, Budiharto, and Sartika Nanda Lestari. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Pemblokiran Uang Dalam Rekening Nasabah Secara Sepihak (Kasus: Putusan No. 638/Pdt.g/2011/Pn.Jkt.Sel)." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 2.
- Sudirman, I Wayan. *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional Yang Profesional*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Susanti, Dyah Ochtorina, and A'an Efendi. *Penelitian Hukum(Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Widjanarto. "Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia," 45. Jakarta: Pustaka Utama, 2004.
- Wulandari, Edny. "Bentuk Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Dalam Perjanjian Pembiayaan Mudharabah Pada Perbankan Syariah." Universitas Islam Indonesia, 2015.