

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 6 Januari 2024, Revised: 30 Januari 2024, Publish: 3 Februari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Prima Bank dalam Resiko Layanan *Pick Up Service*

Sheila Amilia Lorensa¹, Siti Malikhathun Badriyah²

¹ Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Email: lorensaamilia@gmail.com

² Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Email: malikha_b@yahoo.com

Corresponding Author: lorensaamilia@gmail.com

Abstract: Banks as financial service institutions have special customers, namely prime customers. Prime customers have a special service, namely pick up service. Implementing a pick up service can pose various risks. The risk that occurs in the pick-up service causes losses experienced by prime customers. This writing aims to find out, study and analyze legal protection for prime bank customers in the risk of pick up service. This legal research uses normative juridical methods. The results of the discussion show that legal protection can be provided to prime customers in the risk of pick-up service, namely preventively and repressively. Preventive legal protection can be provided through legislation to prevent risks occurring in pick-up services. Meanwhile, repressive legal protection can be provided by imposing administrative sanctions in the form of fines and providing additional sanctions to the Bank if it discharges its responsibility for losses experienced by customers from services provided by the Bank.

Keyword: Bank, Pick up service, Legal Protection

Abstrak: Bank sebagai lembaga jasa keuangan yang memiliki nasabah khusus yaitu nasabah prima. Nasabah prima memiliki layanan istimewa yaitu layanan *pick up service*. Pelaksanaan layanan pick up service dapat menimbulkan berbagai resiko. Terjadinya resiko dalam layanan *pick up service* menyebabkan suatu kerugian yang dialami oleh nasabah prima. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah prima bank dalam resiko layanan *pick up service*. Penelitian hukum ini menggunakan metode yuridis normatif. Hasil pembahasan menunjukkan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah prima dalam resiko layanan *pick up service* yaitu secara *preventif* maupun secara *represif*. Perlindungan hukum secara *preventif* dapat diberikan melalui perundang-undangan untuk mencegah terjadinya resiko dalam layanan *pick up service*. Sedangkan perlindungan hukum secara *represif* dapat diberikan melalui pemberian sanksi administratif yang berupa denda serta pemberian sanksi tambahan kepada pihak Bank apabila melepaskan tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami nasabah dari layanan yang diberikan oleh Bank.

Kata Kunci: Bank, *Pick up service*, Perlindungan Hukum

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia pada era globalisasi ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Sejalan dengan meningkatnya perekonomian di Indonesia tentu berdampak dengan peranan penting lembaga jasa keuangan. Lembaga jasa keuangan yang dimaksud ialah suatu badan atau organisasi yang menghimpun dana masyarakat yang kemudian dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan. Pada umumnya lembaga jasa keuangan yang biasa dikenal oleh masyarakat adalah “Bank”. Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak terlepas dari prinsip-prinsip bank, prinsip ini digunakan oleh bank untuk menjamin keberlangsungan dan kesejahteraan kegiatan usahanya. Salah satu dari prinsip bank yang sangat mempengaruhi kegiatan usahanya yaitu prinsip kepercayaan. Prinsip kepercayaan merupakan prinsip yang memiliki tujuan agar bank dapat menarik dan memberi kepercayaan pada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan sukarela melakukan transaksi di bank. Hal ini berarti, kepercayaan yang diberikan oleh bank sangat penting dan menjadi poin utama demi keberlangsungan kegiatan usahanya. Prinsip kepercayaan ini tentu dilakukan oleh pihak dari dalam bank dengan adanya dukungan penuh oleh masyarakat. Pihak dari dalam bank yang dimaksud adalah pegawai bank, yang dalam hal ini pegawai bank memiliki tugas sebagai perantara antara bank dengan masyarakat.

Pegawai bank dalam melakukan kegiatannya tentu tidak lepas dari pihak yang menyimpan dana atau meminjam dana, pihak – pihak ini biasa dikenal dengan sebutan nasabah. Pada umumnya bank memiliki dua jenis nasabah, yaitu nasabah debitur dan nasabah penyimpan, yang disebut sebagai nasabah penyimpan khususnya pada nasabah prima adalah nasabah yang memiliki kriteria atau persyaratan tertentu yang telah ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain. Bank dalam menjalankan aktivitasnya tentu sangat bergantung kepada nasabahnya, khususnya pada nasabah prima bank harus memberikan layanan yang semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksinya. Semakin baik suatu layanan yang diberikan bank kepada para nasabah, maka semakin banyak nasabah yang akan melakukan transaksi di bank tersebut. Layanan yang diberikan bank kepada nasabah khususnya pada nasabah prima tentu memiliki keistimewaan tertentu, salah satu bentuk keistimewaan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah prima adalah layanan *pick up service*.

Layanan *pick up service* yaitu layanan yang berbentuk pengambilan atau penjemputan uang tunai dan atau non tunai dari lokasi nasabah untuk disetorkan dan dibukukan pada rekening nasabah di bank. Layanan *pick up service* ini diberikan oleh bank terhadap para nasabah tertentu yang mengikuti program tabungan prioritas dari bank, seperti BRI Prioritas, Mandiri Prioritas, BCA Prioritas, BNI Emerald, CIMB Preferred, dan sebagainya. Pada layanan *pick up service* ini sering digunakan oleh nasabah prima dikarenakan layanan ini sangat mempermudah nasabah ketika akan bertransaksi di bank. ¹Layanan *pick up service* ini bertujuan untuk memberikan solusi kepada para nasabah prima ketika nasabah memiliki kesibukan dan tidak memiliki kesempatan untuk melakukan transaksinya di bank. Pengaturan hukum pada layanan *pick up service* ini didasarkan pada Lampiran Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang melakukan Layanan Nasabah Prima.

¹ Stephanie Langitan, “Kajian Yuridis Terhadap Tanggungjawab Bank Bagi Karyawan Bank Dan Nasabah Pada Resiko Layanan *Pick Up Service* Perbankan”, *Lex Administratum*, Vol. III/No.7 (September, 2015), 59.

Bentuk dari layanan *pick up service* ini mengandalkan prinsip kehati-hatian terhadap pegawai bank yang melakukan layanan *pick up service*, dikarenakan dalam perjalanan pengambilan dana nasabah maupun dari lokasi nasabah ke kantor bank yang dilakukan oleh pegawai bank sangat beresiko tinggi sehingga perlu dilakukan secara hati-hati untuk meminimalkan resiko dalam hal keselamatan dan keamanan pegawai bank serta keamanan dana nasabah. Layanan *pick up service* dapat memiliki resiko yang timbul dari berbagai penyimpangan atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pegawai bank yang menyebabkan kerugian bagi nasabahnya. Resiko yang dapat timbul ini baik resiko dari segi keselamatan maupun tanggungjawab bank dan petugas bank yang ditugaskan untuk melakukan pelayanan *pick up service*, mengingat adanya pemindahan dana dari nasabah ke tangan pegawai bank untuk di setorkan ke bank ini memiliki resiko yang sangat tinggi. Berdasarkan hal tersebut, dana nasabah yang ada di tangan pegawai bank tentu harus mempunyai jaminan keamanan dan pengawasan yang kuat dari bank, meskipun dalam layanan *pick up service* sudah di berikan prosedur yang aman dan benar, namun dalam prakteknya di Indonesia tidak sedikit kasus tentang penyelewengan yang dilakukan oleh pegawai bank dalam layanan *pick up service*.

Pada resiko yang dapat timbul dari layanan *pick up service* yang diberikan oleh bank kepada para nasabah primanya menimbulkan kerugian, sehingga nasabah prima ini penting untuk membutuhkan suatu bentuk perlindungan hukum. Maka dari itu, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah prima bank dalam resiko layanan *pick up service*.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan norma-norma yang berlaku serta mengikat pada masyarakat. Teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara mencari teori yang berkaitan dengan data sekunder. Serta pendekatan pada penelitian ini yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan (*The Statue Approach*) dan pendekatan analisis konsep hukum (*Analytical & Conceptual Approach*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Prima Bank Dalam Resiko Layanan *Pick Up Service*

Bank dalam meningkatkan usahanya tentu membutuhkan suatu layanan yang baik untuk menarik nasabah. Semakin baik layanan yang diberikan bank kepada nasabah, maka semakin banyak juga nasabah yang akan menyimpan dananya di bank tersebut. Oleh karena itu, salah satu faktor penting dalam berkembangnya suatu perbankan yaitu pemberian layanan kepada nasabah. Layanan yang diberikan bank kepada nasabah memiliki jenis dan bentuk yang berbeda sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masing-masing nasabah. Disamping itu bank juga memberikan suatu layanan khusus untuk nasabah tertentu yang menginginkan suatu layanan perbankan yang lebih baik dan lebih personal untuk mendapatkan tambahan keistimewaan layanan. Pemberian tambahan layanan kepada nasabah yang terpilih biasa disebut dengan layanan prima. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57 / POJK.03 / 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Umum Yang Melakukan Layanan Nasabah Prima pada Pasal 1 angka 3 yang menyebutkan bahwa :

“Layanan Nasabah Prima yang selanjutnya disebut LNP adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi Nasabah Prima.”

Layanan Nasabah Prima atau LNP merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan suatu layanan produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi

nasabah prima (*priority banking*). Layanan Nasabah Prima ini diperuntukan bagi Bank Umum yang akan menyediakan layanan untuk nasabah kaya. Bank dalam memberikan layanan kepada nasabah prima tentu memiliki suatu keistimewaan yang membuat nasabah prima merasa lebih diutamakan. Berdasarkan pada Lampiran POJK Nomor 57 / POJK.03 / 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Umum Yang Melakukan Layanan Nasabah Prima, salah satu contoh keistimewaan layanan yang diberikan bank kepada nasabah prima terkait dengan transaksi keuangan yaitu :

- a. Layanan personal dari petugas Bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara Bank dan nasabah prima tertentu;
- b. *Pick up service*, merupakan layanan yang berupa penjemputan atau pengambilan dana nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank tanpa nasabah harus datang ke bank;
- c. Tarif dan perlakuan istimewa atas beberapa layanan yang diberikan bank, seperti *bill paying services, fund transfer, internet banking, safe deposit box, emergency cash, ATM* dan atau kredit atau pembiayaan.

Layanan *pick up service* merupakan suatu layanan khusus yang ditujukan kepada nasabah terpilih atau nasabah prima. Pengertian dari kata *pick up* adalah suatu perbuatan yang berupa pengambilan atau penjemputan, selanjutnya kata *service* diartikan dengan suatu perbuatan dari seseorang atau organisasi yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. *Pick up service* adalah suatu bentuk layanan yang diberikan bank kepada nasabah prima yang berupa pengambilan atau penjemputan dana nasabah yang akan disetorkan ke pihak bank. Layanan *pick up service* perbankan diatur di dalam Lampiran Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang melakukan Layanan Nasabah Prima. Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan lampiran tersebut guna melindungi nasabah kaya yang menjadi klien dari Layanan Nasabah Prima (LNP). Sehingga, bank memiliki kebijakan yang tertulis untuk melindungi karyawan bank dan nasabah pada resiko dari layanan *pick up service*.

Pelaksanaan dari layanan *pick up service* ini memiliki berbagai macam peluang resiko yang timbul, seperti resiko operasional, resiko hukum dan resiko reputasi. Resiko-resiko ini dapat menimbulkan kerugian baik kerugian di pihak nasabah prima atau kerugian di pihak bank. Maka dari itu, pentingnya suatu perlindungan hukum bagi nasabah prima dalam munculnya resiko pada layanan *pick up service*. Perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.² Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah prima terkait dengan resiko dari layanan *pick up service* ini yaitu perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Perlindungan hukum secara *preventif* yaitu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk pencegahan terjadinya suatu pelanggaran. Perlindungan ini dapat diterapkan dalam pembentukan suatu perundang-undangan, pembinaan, dan pengawasan. Sedangkan perlindungan hukum secara *represif* yaitu perlindungan akhir yang berupa penindakan dan pemberian sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukannya suatu pelanggaran terhadap peraturan tertentu.³

Resiko yang terdapat dalam layanan *pick up service* menyebabkan nasabah prima bank mengalami kerugian dana atau kehilangan dana. Meskipun bank telah memiliki dan menerapkan peraturan tentang pengawasan dalam menjalankan kegiatan usahanya, namun masih dapat timbul resiko dalam pelaksanaan layanan *pick up service* dalam dunia

² Philipus M. Hadjon. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. (Gadjah Mada University Press: Yogyakarta), 2011. Hal. 10.

³ Sri Sumantri, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni,(Bandung: 1992), hlm. 15.

perbankan. ⁴Hal ini membuktikan bahwa perlindungan secara *preventif* sangat diperlukan dalam perlindungan hukum bagi nasabah prima, dimana perlindungan secara *preventif* bagi nasabah penyimpan khususnya nasabah prima dapat diberikan melalui peraturan perundang-undangan.

Perlindungan hukum secara *preventif* diberikan melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu Bank sebagai lembaga jasa keuangan memiliki kewajiban untuk menjamin dana nasabah yang telah disimpan. Selain pengaturan kewajiban bank untuk menjamin dana masyarakat yang diberikan oleh Undang-Undang Perbankan, pengaturan mengenai kewajiban ini juga diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan selaku badan independen yang memiliki tugas untuk memantau dan mengawasi pelaku usaha sektor jasa keuangan. Pengaturan tersebut tertuang pada Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Maka dari itu, bank harus menjamin dana atas keamanan dan kelancaran dari layanan *pick up service* ini karena berkaitan dengan dana nasabah.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga memberikan perlindungan secara *preventif* mengenai kewajiban pada bank dalam melakukan usahanya harus berasaskan prinsip kehati-hatian, ketentuan ini tertuang dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”

Prinsip kehati-hatian memiliki istilah lain yaitu *prudential principles* yang memiliki arti sebuah prinsip umum yang digunakan oleh perbankan dalam kegiatan atau aktivitas usahanya. ⁵Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang memiliki arti bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usahanya, baik menghimpun maupun menyalurkan dana harus sangat berhati-hati. ⁶Selain itu layanan *pick up service* sebagai layanan menghimpun dana, juga wajib menerapkan prinsip kehati-hatian yang dituangkan dalam ketentuan layanan *pick up service*. Sehingga, penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *pick up service* ini bertujuan untuk mencegah timbulnya kerugian bagi nasabah prima bank.

Perlindungan hukum secara *preventif* selanjutnya ialah diberikan melalui Pasal 30 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan pada POJK tersebut menyebutkan bahwa pihak internal bank atau pegawai bank dilarang untuk memperkaya atau menguntungkan diri sendiri dengan menyalahgunakan kewenangan. Mengingat pada layanan *pick up service* yang pelaksanaan layanannya dilakukan dengan penjemputan dana nasabah dimana dana nasabah tersebut dibawa langsung ditangan pegawai bank, maka besar kemungkinan pegawai bank untuk melakukan penyalahgunaan wewenang guna memperkaya dirinya dalam pelaksanaan layanan *pick up service* ini. Sehingga, dengan adanya upaya pencegahan pada pegawai bank untuk tidak melakukan tindakan memperkaya diri ini, maka dapat meminimalisir timbulnya resiko pada layanan *pick up service* bank.

⁴ Risdy Ardiansyah, Ety Mulyati, dan Nun Harrieti. “Tindakan Fraud Dalam Hal Rekeyasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-hatian”. Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, Vol. 3, No. 1, November 2021. Hlm. 62.

⁵ Risdy Ardiansyah, Ety Mulyati, dan Nun Harrieti. “Tindakan Fraud Dalam Hal Rekeyasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-hatian”. Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, Vol. 3, No. 1, November 2021. Hlm. 52.

⁶ Mutiara Tiffany, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan/Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank”, FH. UNISBA. VOL. XIII. NO. 1, Maret-Agustus 2012. Hlm. 257.

Selanjutnya perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah prima bank selain perlindungan hukum secara *preventif* adapun perlindungan hukum secara *represif*. Perlindungan hukum secara *represif* merupakan perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah prima guna mendapatkan penyelesaian akan kerugian yang dialami akibat timbulnya resiko dalam layanan *pick up service*, perlindungan ini dapat berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan. Perlindungan hukum secara *represif* diberikan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan hukum terhadap nasabah prioritas diberikan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini karena nasabah berkedudukan sebagai konsumen kemudian bank berkedudukan sebagai pelaku usaha. Pada undang-undang ini memiliki tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu nasabah dari tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha yaitu bank.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Selain itu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta mengatur larangan-larangan pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perihal resiko yang dapat terjadi dalam layanan *pick up service* yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah prima, maka pelaku usaha (bank) terbukti tidak memenuhi hak-hak konsumennya (nasabah prima). Hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, yaitu pada Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbicara mengenai, bank selaku pelaku usaha dalam memberikan layanan wajib memberikan kepastian akan keamanan,kenyamanan dan keselamatan bagi konsumen atau nasabah prima, karena layanan ini berkaitan langsung dengan dana nasabah.

Kerugian yang dialami oleh nasabah atas layanan yang diberikan oleh bank, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan jaminan hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh nasabah dari jasa yang diberikan oleh bank. Hal ini terdapat pada Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Berdasarkan pada pasal ini, maka mewajibkan bank untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah yang mengalami kerugian akibat resiko yang dapat timbul dalam layanan *pick up service* sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, ketentuan mengenai kewajiban mengganti rugi yang dilakukan oleh bank, namun bank tidak ingin memenuhi kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami nasabah, maka bank akan mendapatkan sanksi yang diatur pada Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :“

- (1) *Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.*
- (2) *Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).*
- (3) *Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.”*

Perlindungan hukum secara *represif* selanjutnya diberikan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan ini guna memberikan perlindungan konsumen terhadap perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Peraturan OJK ini mengatur mengenai kewajiban-kewajiban yang harus ditaati oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan agar tidak sewenang-wenang kepada konsumen yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumennya, dengan kata lain peraturan OJK ini memberikan kepastian hukum akan hak-hak milik konsumen sektor jasa keuangan.

Perihal resiko yang terjadi dalam layanan *pick up service* hingga menimbulkan kerugian bagi nasabah prioritas atau konsumen dari bank, resiko yang terjadi dalam layanan tersebut merupakan suatu permasalahan yang terjadi antara bank dengan nasabah primanya. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukannya suatu penyelesaian yang wajib dilakukan oleh bank.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut yang sebagaimana diatur dalam Pasal 4 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan diatur tersendiri oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memberikan kewajiban kepada bank untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan mekanisme pengaduan bagi konsumen, hal ini tercantum pada Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu : “

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen.
- (2) Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.”

Dengan adanya kewajiban bank untuk memiliki suatu mekanisme penyelesaian pengaduan bagi nasabahnya, serta bank memiliki kewajiban untuk melaksanakan mekanisme pengaduan, maka dari itu hak nasabah untuk mendapatkan suatu penyelesaian sengketa dapat terpenuhi. Berdasarkan ketentuan mengenai kewajiban bank untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme penyelesaian pengaduan dari nasabah, namun bank tidak melaksanakannya dengan baik maka bank akan mendapatkan sanksi yang diatur pada Pasal 53 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang berbunyi: “

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administrasi, antara lain berupa:
 - a. Peringatan tertulis;
 - b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
 - c. Pembatasan kegiatan usaha;
 - d. Pembekuan kegiatan usaha; dan
 - e. Pencabutan izin kegiatan usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, atau huruf e.
- (4) Besaran transaksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan.

(5) Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.”

Perlindungan hukum sangat penting untuk diberikan kepada nasabah prima bank atas kerugian yang dialami akibat resiko dalam layanan *pick up service*. Perlindungan hukum bagi nasabah prima dapat diberikan melalui perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Perlindungan hukum secara *preventif* dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya resiko dalam layanan *pick up service* yang dilakukan oleh pegawai bank, mengingat kegiatan layanan *pick up service* merupakan layanan penjemputan dana nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank dan nasabah tanpa perlu datang ke kantor bank untuk menyetorkan uangnya. Perlindungan hukum secara *preventif* diberikan melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mewajibkan bank untuk menjaga dana nasabahnya, menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, mewajibkan bank untuk mencegah pegawainya untuk tidak melakukan tindakan memperkaya diri sendiri. Selanjutnya, perlindungan hukum secara *represif* merupakan perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah prioritas guna mendapatkan penyelesaian akan kerugian yang dialami akibat terjadinya resiko dalam layanan *pick up service*, perlindungan ini dapat berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan. Perlindungan hukum secara *represif* diberikan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang berupa pemberian sanksi administratif, sanksi ini diberikan kepada bank apabila bank tidak memberikan penyelesaian atau melepaskan tanggung jawabnya kepada nasabah primanya.

KESIMPULAN

Terjadinya resiko dalam layanan *pick up service* yang dilakukan oleh pegawai bank menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah prima yang menggunakan layanan tersebut, dengan adanya kerugian ini maka pentingnya suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah prima. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah prima terkait dengan resiko layanan *pick up service* ini yaitu melalui perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Perlindungan hukum secara *preventif* dapat diberikan melalui perundang-undangan untuk mencegah terjadinya resiko dalam layanan *pick up service* yang dapat merugikan nasabah, selain itu untuk menjamin hak-hak nasabah agar terhindar dari tindakan kesewenang-wenangan oleh pihak Bank serta menjamin akan penyelesaian atas permasalahan yang terjadi dari pihak Bank. Sedangkan perlindungan hukum secara *represif* yaitu dapat diberikan melalui pemberian sanksi administratif yang berupa denda serta pemberian sanksi tambahan kepada pihak Bank apabila melepaskan tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami nasabah dari layanan yang diberikan oleh Bank.

REFERENSI

- Philipus M. Hadjon. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. (Gadjah Mada University Press: Yogyakarta, 2011).
- Sri Sumantri, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni,(Bandung: 1992).
- Mutiara Tiffany, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan/Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank”, FH. UNISBA. VOL. XIII. NO. 1, Maret-Agustus 2012.
- Risdy Ardiansyah, Etty Mulyati, dan Nun Harrieti. “Tindakan Fraud Dalam Hal Rekayasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-hatian”. Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, Vol. 3, No. 1, November 2021.

Stephanie Langitan, “*Kajian Yuridis Terhadap Tanggungjawab Bank Bagi Karyawan Bank Dan Nasabah Pada Resiko Layanan Pick Up Service Perbankan*”, *Lex Administratum*, Vol. III/No.7 (September, 2015).

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Umum Yang Melakukan Layanan Nasabah Prima;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;