

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta Selaku Konsumen Dalam Transaksi *E-Banking*.**

Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.<sup>96</sup> Dari awal nasabah harus benar benar dilindungi ketika menggunakan produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak bank. Sehingga nasabah tidak akan mengalami kerugian finansial. Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah.

Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi.<sup>97</sup> Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API).<sup>98</sup> API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh

---

<sup>96</sup> Ali Murdiat, *Op. Cit*, hlm. 62.

<sup>97</sup> *Ibid*, hlm. 63.

<sup>98</sup> *Ibid*.

dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.<sup>99</sup>

### **1. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan hukum terhadap nasabah belum diatur secara khusus dalam suatu peraturan perundang-undangan tertentu, namun kita dapat mengaitkannya dengan berbagai peraturan yang menentukan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dimana dalam hal ini adalah bank, seperti berikut:

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu dalam Pasal 25, Pasal 27, Pasal 29 disebutkan tentang kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yaitu:

Pasal 25

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 27

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, asset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

---

<sup>99</sup> *Ibid.*

## Pasal 29

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum disebutkan bahwa

- (1) Bank wajib menyelenggarakan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi di wilayah Indonesia.
- (2) Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi dapat dilakukan oleh pihak penyedia jasa di wilayah Indonesia.
- (3) Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi oleh pihak penyedia jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan sepanjang:
  - a. Memenuhi prinsip kehati-hatian;
  - b. Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (3), ayat (4), dan ayat (5); dan
  - c. Memperhatikan aspek perlindungan kepada nasabah.
- (4) Pemrosesan Transaksi Berbasis Teknologi Informasi oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi dapat dilakukan di luar wilayah Indonesia sepanjang:
  - a. Memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3);

- b. Dokumen pendukung administrasi keuangan atas transaksi yang dilakukan di kantor Bank di Indonesia wajib ditatausahakan di kantor Bank di Indonesia;
- c. Rencana bisnis Bank menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan peran Bank bagi perkembangan perekonomian Indonesia; dan
- d. Mendapatkan persetujuan terlebih dahulu oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Kemudian dalam Pasal 27 ayat (1), Pasal 28, dan Pasal 29 disebutkan bahwa

Pasal 27 ayat (1)

- (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik wajib memenuhi ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang terkait.

Pasal 28

- (1) Bank wajib memuat rencana penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik dalam rencana bisnis Bank.
- (2) Bank yang akan menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib mengajukan permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

(3) Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

a. Bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik yang paling sedikit memuat:

1. Struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
2. Kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik;
3. Kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk Layanan Perbankan Elektronik;
4. Hasil analisa dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Elektronik;
5. Kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*);
6. Hasil analisa aspek hukum;
7. Uraian sistem informasi akuntansi; dan
8. Program perlindungan dan edukasi nasabah.

- b. Hasil analisa bisnis mengenai proyeksi produk baru 1 (satu) tahun yang akan datang; dan
  - c. Dokumen pendukung lain dalam hal diperlukan.
- (4) Penyampaian permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem Teknologi Informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan/atau praktik yang berlaku secara internasional.
- (5) Penyelenggaraan Teknologi Informasi untuk kegiatan Layanan Perbankan Elektronik yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi, tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Bab IV mengenai penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank dan/atau pihak penyedia jasa Teknologi Informasi.

#### Pasal 29

Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi Layanan Perbankan Elektronik pada setiap Sistem Elektronik yang digunakan oleh Bank.

Pasal 27 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyebutkan bahwa penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian finansial yang dialami oleh nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 huruf a jelas menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan juga disebutkan, untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Dalam rangka penyelenggaraan layanan perbankan elektronik bagi nasabah maka bank akan memberikan edukasi kepada setiap nasabahnya. Khusus untuk program edukasi nasabah, pelaksanaannya dirasakan perlu diperluas hingga mencakup mereka yang belum dan akan menjadi nasabah bank agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.<sup>100</sup> Edukasi masyarakat dibidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank.<sup>101</sup>

---

<sup>100</sup> *Ibid.*

<sup>101</sup> *Ibid.*

Pemberian Edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank.<sup>102</sup> Dengan demikian akan terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah dikemudian hari.<sup>103</sup>

Dalam rangka perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur adanya teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik, serta mensyaratkan adanya kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang dipergunakan.<sup>104</sup> Selain itu dalam ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik secara handal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Namun ketentuan tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.

Dalam rangka memberikan perlindungan dan keamanan bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, sejalan dengan

---

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> *Ibid.*

<sup>104</sup> *Ibid.*

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai peraturan (regulasi) terkait penggunaan teknologi informasi bagi perbankan dan lembaga penyelenggara sistem pembayaran dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Peraturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan *e-banking*. Seperti yang tertuang dalam Pasal 29A Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang menentukan dalam rangka peningkatan keamanan transaksi, Penerbit Kartu wajib mengimplementasikan *transaction alert* kepada Pemegang Kartu untuk transaksi dengan kriteria tertentu. Dalam penjelasan Pasal 29A tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan *transaction alert* adalah pesan yang disampaikan Penerbit kepada Pemegang Kartu Kredit mengenai transaksi Kartu Kredit yang perlu diketahui oleh Pemegang Kartu Kredit untuk memastikan bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan oleh Pemegang Kartu yang bersangkutan. Selain itu penerbit kartu biasanya menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya.

Perbankan dalam upaya melindungi data nasabah dalam layanan *internet banking* dapat menggunakan ketentuan *convention on cyber crime* 2001 yang digagas Uni Eropa dalam mengatasi kejahatan *cyber crime* khususnya mengenai kejahatan dengan modus pencurian atau pembobolan

dana pada bank melalui internet. Konvensi ini memang digagas oleh negara-negara yang tergabung dalam Uni Eropa. Namun Uni Eropa sepakat bahwa konvensi ini sebagai konvensi yang terbuka untuk diakses oleh negara manapun di dunia. Selain *government-regulation* yang telah disebutkan, untuk menjamin keamanan, kenyamanan serta keselamatannya konsumen (dalam hal ini adalah nasabah baik nasabah kreditur maupun nasabah debitur) maka akan dijelaskan bagaimana *self-regulation* serta sistem keamanan yang diterapkan oleh Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta sebagai berikut:

#### **a. Nasabah Kreditur**

Dalam penggunaan produk *e-banking* sendiri baik untuk perseorangan atau individu dan untuk bisnis, Bank Central Asia sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah menerapkan sistem keamanan dalam setiap produk atau layanan yang ditawarkan kepada nasabah penyimpan dana atau nasabah kreditur. Keamanan untuk produk atau layanan perseorangan atau individu dalam penggunaan *e-banking* adalah sebagai berikut:

##### 1) Sakuku<sup>105</sup>

Sakuku adalah dompet elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran belanja, isi pulsa dan transaksi perbankan lainnya. Produk Sakuku, keamanannya dijamin oleh PIN

---

<sup>105</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/Sakuku>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 11.45 WIB.

(Personal Identification Number) yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri.

## 2) Klik BCA<sup>106</sup>

Klik BCA Layanan perbankan elektronik yang aman dan nyaman untuk kemudahan transaksi. Klik BCA semakin terlindungi karena dilengkapi dengan PIN dan KeyBCA. KeyBCA akan mengeluarkan password yang selalu berganti setiap kali melakukan transaksi finansial. Untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi melalui KlikBCA Individu, maka dilakukan perubahan proses daftar rekening tujuan transfer ke rekening bank lain. Perubahan proses daftar rekening tujuan transfer adalah dengan penambahan pengiriman *Short Message Service* (SMS) ke nomor handphone nasabah saat melakukan pendaftaran yang berisikan informasi SMS ID 5 (lima) digit angka yang harus dimasukkan pada layar KlikBCA Individu) dan 8 (delapan) digit angka yang dimasukkan ke KeyBCA dan mendapatkan respon KeyBCA.

Dalam melakukan transaksi finansial melalui internet banking BCA, nasabah harus memiliki KeyBCA. Nasabah selain menginput User ID dan PIN wajib pula menginput angka yang dihasilkan dari KeyBCA sebagai tanda persetujuan atas intruksi

---

<sup>106</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/Klik-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.00 WIB.

transaksi finansial. Setiap informasi mendapat konfirmasi “*Submit*” atau “Kirim” dari nasabah yang tersimpan dalam pusat data BCA merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti atas intruksi dari nasabah kepada BCA untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya. BCA menerima dan menjalankan setiap intruksi dari nasabah sebagai intruksi yang sah berdasarkan penggunaan User ID, PIN, dan KeyBCA.

BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID, PIN, dan KeyBCA atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan intruksi, dan oleh karena itu intruksi tersebut sah mengikat nasabah dengan sebagaimana mestinya kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya. Setiap intruksi dari nasabah atas transaksi yang berhasil dilakukan oleh BCA, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi sebagai bukti transaksi tersebut telah dilakukan oleh BCA.

Bank Central Asia juga sudah memberitahu kepada nasabah bank bahwa ada hal-hal yang harus dilakukan oleh nasabah yaitu:

- a) Nasabah wajib tidak meninggalkan terminal dalam keadaan aktif (*log-on*), dengan kata lain harus melakukan *log out* setiap kali meninggalkan terminal.
- b) Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN dengan cara
  - (1) Tidak memberitahukan User ID dan PIN kepada orang lain untuk mendapatkan hadiah atau tujuan apapun lainnya termasuk kepada anggota keluarga atau sahabat, kecuali untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu yang mengharuskan nasabah untuk memberitahukan User ID milik nasabah, antara lain untuk transaksi pembelian barang atau jasa secara online.
  - (2) Tidak boleh menuliskan User ID dan PIN pada meja, terminal atau menyimpannya dalam bentuk tertulis atau pada aplikasi komputer atau sarana penyimpan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain.
  - (3) User ID dan PIN harus digunakan dengan hati-hati agar tidak terlihat oleh orang lain.
  - (4) Tidak menggunakan PIN Internet *Banking* yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon dan lain-lain.

(5) Menggunakan komputer pribadi dalam mengakses internet banking BCA. Tidak menggunakan komputer yang diakses oleh banyak orang.

3) BCA Klik *Pay*<sup>107</sup>

BCA Klik*Pay* adalah cara bayar belanja online yang praktis dan terpercaya. Dalam produk BCA Klik*Pay*, Bank Central Asia menggunakan 3 (tiga) lapis sistem pengamanan untuk melindungi akses dan transaksi di situs BCA Klik*Pay* yaitu:

a) *Secure Socket Layer* (SSL)

SSL adalah teknologi pengamanan yang mengacak jalur komunikasi antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.

b) Password

c) Kode *One Time Password* (OTP)

Kode yang digunakan adalah *One Time Password* (OTP) yang dihasilkan oleh sistem BCA. Kode OTP adalah password yang dihasilkan oleh teknologi pengamanan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali alat pengamannya digunakan. Untuk proteksi terhadap nasabah dalam penggunaan BCA Klik*Pay*, nasabah harus merahasiakan password, tidak menggunakan password yang mudah ditebak,

---

<sup>107</sup> <http://www.klikbca.com/KlikPay/klikpay.html>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.09 WIB.

mengganti password secara periodik serta menggunakan password BCA KlikPay yang berbeda dengan Password yang digunakan untuk mengakses situs lain. BCA juga mewajibkan nasabah menggunakan kode OTP yang dikirimkan dari sistem BCA kepada telepon seluler (ponsel) nasabah berupa *short message service* (SMS). Kode OTP ini digunakan untuk melakukan transaksi autentikasi atas setiap transaksi belanja online maupun transaksi lainnya sebagai tanda persetujuan nasabah terhadap transaksi yang dilakukan.

Pada dasarnya sistem maupun jaringan BCA KlikPay telah menggunakan pengamanan yang seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan BCA KlikPay selalu dipantau dan ditingkatkan sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Ancaman juga dialami oleh semua pengguna internet termasuk BCA KlikPay. Oleh karena itu BCA meminta perhatian nasabah sebagai pengguna BCA KlikPay atas beberapa jenis ancaman yang mungkin akan ditemui ketika mengakses internet. Kiat-kiat pengamanan yang dapat dilakukan sewaktu nasabah menggunakan BCA KlikPay, adalah sebagai berikut:

(1) *Phishing*

*Phishing* adalah cara-cara penipuan yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu untuk mendapatkan

informasi-informasi rahasia nasabah seperti alamat email, Password, Kode Aktivasi, dan kode OTP. Ada beberapa cara yang digunakan, antara lain:

- (a) Membuat situs palsu yang memiliki alamat dan tampilan mirip dengan situs resmi BCA KlikPay atau situs merchant BCA KlikPay.
- (b) Mengirim URL link ke situs yang dibuat semirip mungkin dengan situs resmi BCA KlikPay atau situs merchant BCA KlikPay namun ternyata palsu.
- (c) Mengirim email atau pesan yang berisi URL link atau *log in screen* dan meminta Anda melakukan *log in* dengan memasukkan alamat email, Password, Kode Aktivasi, dan kode OTP.
- (d) Mengaku sebagai karyawan BCA dan meminta data nasabah dengan alasan-alasan tertentu.

Kiat-kiat pengamanannya yaitu:

- (a) Pastikan mengakses BCA *KlikPay* melalui alamat resmi situs BCA *KlikPay* di [www.klikbca.com/klikpay](http://www.klikbca.com/klikpay). Untuk menghindari kesalahan penulisan alamat situs BCA *KlikPay*, simpan alamat situs pada menu *favorite* atau *bookmark*, sehingga untuk selanjutnya jika ingin

mengakses BCA KlikPay, cukup memilih dari menu *favorite* atau *bookmark*.

(b) Pastikan berbelanja hanya di merchant BCA KlikPay.

Nama dan alamat situs merchant BCA KlikPay dapat dilihat pada menu Merchant/Daftar Merchant di situs BCA KlikPay.

(c) Pastikan bahwa alamat situs merchant yang dikunjungi atau diketik pada *address bar browser* adalah benar sesuai dengan yang tertera pada Daftar Merchant.

(d) Pastikan setelah memilih BCA KlikPay sebagai metode pembayaran belanja online di situs merchant BCA KlikPay, alamat yang tertulis di *address bar browser* adalah <https://klikpay.klikbca.com>.

(e) Pastikan kode OTP yang diterima melalui SMS berasal dari *sender* 69888.

(f) Pastikan informasi berupa nama merchant, nominal transaksi dan nomor transaksi yang tercantum pada SMS sesuai dengan transaksi yang dilakukan.

(g) Pastikan bahwa telah *log out* saat meninggalkan komputer meskipun hanya sesaat.

- (h) Sebaiknya tidak mengakses BCA KlikPay di warnet atau jaringan yang tidak dapat dipastikan keamanannya.
- (i) Jangan pernah mengakses situs merchant BCA KlikPay atau situs BCA KlikPay melalui link yang dikirimkan dari email, SMS atau sarana lainnya. Perlu diketahui bahwa BCA tidak pernah mengirim email seperti yang dijelaskan di atas kepada nasabah.
- (j) Jangan pernah menginformasikan kode OTP kepada orang lain bahkan kepada karyawan BCA sekalipun. Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatakan sebagai karyawan BCA melalui telepon, faksimile, email, SMS, atau sarana lainnya yang menanyakan data pribadi, termasuk password BCA KlikPay atau kode OTP, karena karyawan BCA tidak akan meminta atau menanyakan hal tersebut.
- (k) Apabila menerima email, telepon, atau SMS semacam itu yang kelihatannya berasal dari BCA, mohon agar meneruskan (*forward*) email tersebut ke halobca@bca.co.id atau menginformasikan ke Halo BCA pada nomor 1500888. Apabila terlanjur mengisi informasi yang diminta atau merasa bahwa akun BCA

KlikPay dan Password diketahui oleh pihak lain, segera hubungi Halo BCA pada nomor 1500888.

(2) *Virus* atau *Worm*

Virus komputer adalah program-program komputer yang dibuat dengan tujuan-tujuan tertentu. Pada umumnya virus merusak sistem operasi, aplikasi dan data di komputer yang terinfeksi. Virus dapat menyebar melalui banyak media, antara lain : e-mail, disket, CD, USB drive, flash memory, program dari internet, maupun jaringan, dan juga dari halaman situs yang “jahat”. Yang mirip dengan virus adalah worm yang dibuat untuk dapat menyebar dengan cepat ke banyak komputer. Walaupun umumnya worm tidak menimbulkan kerusakan seperti virus, namun worm dapat digunakan untuk membawa berbagai macam muatan/attachment termasuk yang berbahaya. Kiat-kiat pengamanannya yaitu:

- (a) Gunakan anti virus ter-update di komputer, dan pastikan bahwa komputer discan secara *real time*.
- (b) Banyak virus yang masuk melalui email yang diterima, sehingga harus lebih hati-hati pada waktu menggunakan *e-mail*. Hapus *e-mail* yang mencurigakan atau yang datang dari pengirim yang

tidak dikenal, dan scan *attachment e-mail* sebelum dibuka.

(c) Gunakan *firewall* pada sistem operasi di komputer atau install personal *firewall* dan pastikan bahwa pengaturan *firewall* yang terpasang dapat mengamankan *Personal Computer (PC)*.

(d) Sebaiknya tidak mengakses atau bahkan men-download file/program-program di internet dari situs yang tidak dikenal/tidak dapat diyakini keabsahannya.

(e) Scan file-file yang berasal dari disket, CD maupun USB drive yang diterima.

(f) Pastikan bahwa sistem operasi maupun aplikasi di komputer sudah dilindungi dengan sistem proteksi terkini.

### (3) *Malware* atau *Spyware*

*Malware/spyware* adalah sejenis program komputer yang diprogram untuk “mencuri” informasi-informasi penting/pribadi dari komputer yang terinfeksi dan mengirimnya ke lokasi tertentu di internet untuk kemudian diambil oleh pembuatnya. Informasi yang menjadi target utama contohnya nomor kartu kredit, *User ID* dan PIN/*password*, nomor rekening, alamat *e-mail*, dan

lain-lain. *Malware/spyware* dapat ter-*install* melalui *attachment email* atau program yang di-*install* dari sumber-sumber yang tidak jelas, ataupun oleh situs yang “jahat”. Virus dapat diprogram untuk menyebarkan *malware/spyware*. Namun, berbeda dengan virus yang sifatnya lebih merusak, *spyware* bekerja secara diam-diam agar tidak terlacak sehingga lebih mudah mengumpulkan informasi yang diinginkan sang pembuat/penyebar *malware/ spyware*. Pengamanannya terhadap *malware/ spyware* sama dengan pengamanan terhadap virus/*worm*.

#### (4) *Bot* (robot)

*Bot* adalah sejenis program komputer yang apabila ter-*install* di *Personal Computer* (PC), dapat menyebabkan *Personal Computer* (PC) dikontrol oleh orang lain secara remote melalui jaringan. Sang pembuat/penyebar *Bot* akan dapat melakukan apa saja dengan *Personal Computer* (PC). Umumnya PC-PC yang telah terkontrol (dikenal sebagai Botnet) digunakan untuk mengirim SPAM, virus, *worm* atau untuk menyerang komputer-komputer lain yang terkoneksi ke jaringan. Pengamanan terhadap *Bot* sama dengan pengamanan terhadap virus/*worm*.

4) *BCA Mobile*<sup>108</sup>

*BCA Mobile* menawarkan aplikasi pada *smartphone* sehingga dapat digunakan untuk transaksi perbankan, baik *mobile banking* *BCA* (*m-BCA*) maupun internet *banking* *BCA* kapan dan dimanapun. Pengamanan pada *BCA mobile* adalah penggunaan kode akses, PIN dan *KeyBCA*. Kode Akses terdiri dari 6 (enam) digit kode alfanumerik yang ditentukan nasabah. PIN terdiri dari 6 (enam) digit kode numerik yang ditentukan oleh nasabah. Sedangkan *KeyBCA* adalah alat pengaman tambahan yang akan mengeluarkan password berbeda setiap kali nasabah melakukan transaksi finansial. Jika ingin melakukan transaksi dengan *BCA mobile*, LED atau lampu indicator pada *BCA mobile* harus berwarna hijau.

5) *mBCA*<sup>109</sup>

*m-BCA* menawarkan layanan perbankan yang mudah, praktis, aman, dan *user-friendly* sehingga dapat melakukan berbagai transaksi perbankan hanya dengan ponsel. Nasabah *BCA* juga bisa bertransaksi dengan produk *m-BCA* dimana penggunaannya dilindungi oleh sistem proteksi maksimal. Selain menggunakan PIN yang nasabah pilih sendiri dan nomor ponsel

---

<sup>108</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/BCA-Mobile>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.23 WIB.

<sup>109</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/m-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.20 WIB.

yang nasabah daftarkan, setiap transaksi juga akan diacak (*encrypt*) untuk menjamin keamanannya.

6) *Flazz*<sup>110</sup>

Kartu *Flazz* dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran hanya dengan meletakkannya pada Reader. *Flazz* dapat juga digunakan untuk pembayaran di Tol Cipali, *food and beverage*, minimarket, supermarket, hypermarket, SPBU, parkir, toko buku, tempat rekreasi, transportasi umum seperti Transjakarta, *Commuter Line* di Jabodetabek dan Trans Jogja, dan lain-lain. Produk *Flazz* keamanannya hanya dapat dijamin oleh nasabah atau penggunanya sendiri. Kartu *Flazz* dapat digunakan oleh orang lain selain pengguna kartu karena kartu *Flazz* dapat dipindah tangankan kepada pihak manapun. Jika kartu *Flazz* hilang atau dicuri, BCA tidak dapat melakukan penggantian atau pemblokiran.

7) Debit BCA<sup>111</sup>

Selain dapat digunakan sebagai ATM juga dapat digunakan berbelanja di berbagai merchant favorit penggunanya. Untuk otorisasi transaksi berbelanja di EDC BCA dengan produk Debit BCA akan dilindungi oleh PIN (*Personal Identification Number*) yang hanya diketahui oleh nasabah.

---

<sup>110</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/Flazz>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.29 WIB.

<sup>111</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/Debit-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.31 WIB.

8) ATM BCA<sup>112</sup>

ATM yang merupakan singkatan dari *Automated Teller Machine* bisa dikatakan sebagai kebutuhan primer dalam hal transaksi dan penarikan uang. Untuk itu, BCA memperluas jaringan ATM-nya agar semua nasabah di seluruh Indonesia bisa menikmati layanan perbankan. Penggunaan produk ATM BCA akan dilindungi oleh PIN (*Personal Identification Number*) yang hanya diketahui oleh nasabah.

9) SMS BCA<sup>113</sup>

SMS BCA membuat nasabah merasa semua informasi perbankan berada di dalam genggaman. Karena hanya dengan mengirimkan perintah khusus melalui SMS (*Short Message Service*) melalui ponsel ataupun smartphone, nasabah bisa mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan. Pengamanan SMS BCA dijamin oleh nasabah karena SMS BCA akan tersambung ke nomor pribadi nasabah jadi nasabah yang dapat menjamainya.

10) Tunai BCA<sup>114</sup>

Salah satu kekuatan Paspur BCA ada dalam produk Tunai BCA. Selain berbelanja tanpa uang tunai memakai Debit BCA,

---

<sup>112</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/ATM-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.32 WIB.

<sup>113</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/SMS-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.35 WIB.

<sup>114</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/Tunai-BCA>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.42 WIB.

Paspor BCA juga dapat dipakai menarik uang tunai di merchant-merchant bertanda Tunai BCA. Penggunaan produk Tunai BCA akan dilindungi oleh PIN (*Personal Identification Number*) yang hanya diketahui oleh nasabah.

#### 11) *BCA By Phone*<sup>115</sup>

Cukup menggunakan panggilan (*call*) lewat telepon, urusan perbankan pun selesai dengan lancar. Itulah yang ditawarkan layanan *BCA By Phone* demi mempermudah kebutuhan transaksi nasabah sehari-hari. Produk *BCA By Phone*, layanannya telah dilengkapi oleh sistem keamanan berlapis yaitu PIN dan KeyBCA. Dimana PIN hanya diketahui oleh nasabah sedangkan KeyBCA sendiri akan mengeluarkan password yang selalu berubah-ubah setiap waktu.

#### 12) *Duitt*<sup>116</sup>

Memiliki uang elektronik semakin mudah dengan adanya DUITT atau Duit Telepon. Ditujukan untuk nasabah perorangan Indonesia (WNI), pembukaan DUITT cukup dilakukan melalui agen DUITT terdekat dengan nomor ponsel sebagai bukti kepemilikan. Pengamanan transaksi dengan layanan DUITT berupa PIN dan OTP (password sekali pakai).

---

<sup>115</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/BCA-by-Phone>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.44 WIB.

<sup>116</sup> <http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/E-Banking/DUITT>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 12.47 WIB.

Sedangkan keamanan untuk produk bisnis adalah sebagai berikut:

1) Klik BCA Bisnis<sup>117</sup>

Klik BCA Bisnis adalah solusi kemudahan pengelolaan keuangan bisnis nasabah. Transaksi bisnis bisa dilakukan melalui komputer nasabah dimanapun nasabah berada. KlikBCA Bisnis mengakomodir segala kebutuhan informasi finansial nasabah, mulai dari informasi saldo, mutasi rekening, rekening koran, laporan debit BCA, laporan kartu kredit, tagihan kartu kredit BCA, laporan pembayaran hingga laporan MT940. Transaksi dengan Klik BCA dijamin keamanannya dengan adanya VPN (*Virtual Private Network*) dan KeyBCA (password yang selalu berubah-ubah setiap saat).

2) EDC *Bizz*<sup>118</sup>

Hanya berbekal kartu BCA *Bizz* dan *KeyBCA*, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan non tunai. Penggunaan produk EDC *Bizz* akan dilindungi oleh PIN dan *KeyBCA* dimana akan mengeluarkan password yang selalu berubah-ubah.

---

<sup>117</sup><http://www.bca.co.id/id/Bisnis/Produk-dan-Layanan/E-Banking/KlikBCA-Bisnis>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 14.04 WIB.

<sup>118</sup><http://www.bca.co.id/id/Bisnis/Produk-dan-Layanan/E-Banking/EDC-Bizz>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 14.02 WIB.

### 3) Layanan *Merchant*<sup>119</sup>

Jaringan merchant BCA di dukung layanan perbankan bisnis terbaik. EDC BCA dapat menerima transaksi untuk kartu berlogo Debit BCA, Flazz, *BCA Card*, *Visa*, *MasterCard*, *JCB*, *UnionPay*, *American Express*, dan *Prima Debit*. Penggunaan produk Layanan *Merchant* akan dilindungi oleh PIN dan KeyBCA dimana akan mengeluarkan password yang selalu berubah-ubah.

#### **b. Nasabah Debitur**

Selanjutnya untuk nasabah debitur dapat menikmati fasilitas atau layanan *e-banking* berupa *credit card* atau kartu kredit. *BCA Card* adalah layanan kartu kredit BCA yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran di merchant kerjasama BCA maupun transaksi lainnya seperti Tarik tunai di ATM BCA dan Autopay BCA. Kartu kredit BCA atau *BCA Card* adalah produk kartu kredit lokal yang diterbitkan oleh PT Bank Central Asia, Tbk dan merupakan *Mandatory Cards* (setiap *cardholder* BCA akan diberikan *BCA Card*) yang juga dilengkapi fungsi *Flazz* (*BCA Combi*), membuat transaksi nasabah cepat dan nyaman. Sedangkan Kartu Kredit BCA *Visa* atau *MasterCard* adalah produk kartu kredit yang diterbitkan oleh PT Bank Central Asia, Tbk dengan bekerja sama dengan *Visa* dan *MasterCard*. Ini merupakan *optional cards* yang bisa dipilih oleh *cardholder* BCA. Kartu kredit

---

<sup>119</sup><http://www.bca.co.id/id/Bisnis/Produk-dan-Layanan/E-Banking/Layanan-Merchant>, diunduh pada hari Rabu, 30 November 2016, pukul 14.09 WIB.

yang ditawarkan oleh BCA sendiri ada beberapa, antara lain sebagai berikut:<sup>120</sup>

- 1) BCA Everyday Card
- 2) BCA Card Gold
- 3) BCA Card Platinum
- 4) BCA Card Indomaret
- 5) BCA Mastercard Platinum
- 6) BCA Visa Batman
- 7) BCA Visa Gold
- 8) BCA Mastercard Matahari
- 9) BCA Visa Platinum
- 10) BCA Mastercard Black
- 11) BCA Visa Black
- 12) BCA Singapore Airlines KrisFlyer Visa Signature
- 13) BCA Singapore Airlines PPS Club Visa Infinite.

Banyak keuntungan yang bisa diperoleh dengan menggunakan kartu kredit BCA.<sup>121</sup> Pembayaran kartu kredit BCA juga bisa dilakukan melalui ATM BCA, Klik BCA, m-BCA atau BCA *By Phone*. Kemudian untuk keamanannya adalah sebagai berikut:<sup>122</sup>

---

<sup>120</sup><http://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/Kartu-Kredit/Pilihan-Kartu>, diunduh pada hari Rabu, 4 Januari 2017, pukul 13.44 WIB.

<sup>121</sup><http://www.bca.co.id/en/Individu/Produk/Kartu-Kredit/info-penting-keuntungan-kk-bca>, diunduh pada hari Sabtu, 17 Desember 2016, pukul 02.25 WIB.

<sup>122</sup><http://www.bca.co.id/en/Individu/Produk/Kartu-Kredit/info-penting-risiko-pemegang-kk-bca>, diunduh pada hari Sabtu, 17 Desember 2016, pukul 02.29 WIB.

- a) *Make sure your Credit Card BCA is under your control by checking it periodically. If it has expired, immediately destroy the card by cutting into the chip and magnetic strip.*
- b) *Make sure your Credit Card BCA is returned to you after each transaction, check the name on the card, and never lend your Credit Card BCA to others. The use of Credit Card BCA is solely the Cardholder's responsibility.*
- c) *Immediately sign your new Credit Card BCA. Be mindful in sharing your Credit Card BCA information to people you do not know, especially over the phone.*
- d) *Avoid storing your PIN (Personal Identification Number / personal number) in the same place as your Credit Card BCA.*
- e) *If your Credit Card BCA is unusable, cut the chip and magnetic-stripe part, and send the card to the nearest BCA branch. BCA has never given authority to any person to take your Credit Card BCA.*

Jadi pengaman utama dari penggunaan kartu kredit ini adalah PIN (*Personal Identification Number*) yang hanya diketahui oleh nasabah debitur dan PINnya pun menggunakan teknologi dinamis PIN serta tanda tangan dari pemiliknya<sup>123</sup>. Pengguna kartu kredit juga

---

<sup>123</sup> Helda, CSO Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, dalam wawancara internal tentang Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan *E-banking* di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, 4 Januari 2017.

harus berhati hati dalam meminjamkan serta memberikan informasi mengenai kartu kredit saat melakukan transaksi dengan kartu kredit.

Semua transaksi yang dilakukan, semua kegiatan finansial yang dilakukan oleh nasabah bank itu pasti tertulis.<sup>124</sup> Walaupun istilahnya melalui fitur *e-banking*, tapi pasti tertulis.<sup>125</sup> Pihak BCA juga selalu memberikan edukasi-edukasi tentang produk dan/atau jasa yang ditawarkan.<sup>126</sup> BCA sendiri terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Aturan yang OJK keluarkan itu fiksi hukum, tau tidak tahu harus tahu.<sup>127</sup> BCA selalu mengikuti, kalau ada perubahan aturan di OJK, BCA pun akan merubahnya, tergantung dari materi produk dan/atau jasanya.<sup>128</sup> OJK juga mempunyai program yang periodik.<sup>129</sup> OJK menyediakan mobil untuk sosialisasi dimana-mana.<sup>130</sup> Jadi secara berkala bank-bank akan melakukan sosialisasi dengan mobil yang disediakan OJK.<sup>131</sup>

Sejak nasabah mendaftarkan diri, jika mendapat kesulitan dan biasanya tidak sampai kepada kerugian finansial hanya sampai batas kesulitan, pihak BCA akan selalu membantu. Seperti jika tidak dapat *log in* maka akan diberitahu caranya, jika tidak tau caranya bertransaksi akan

---

<sup>124</sup> Nur Nugroho, Bidang Hukum Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, dalam wawancara internal tentang Perlindungan Hukum Nasabah atas Penggunaan *E-banking* di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, 29 November 2016.

<sup>125</sup> *Ibid.*

<sup>126</sup> *Ibid.*

<sup>127</sup> *Ibid.*

<sup>128</sup> *Ibid.*

<sup>129</sup> *Ibid.*

<sup>130</sup> *Ibid.*

<sup>131</sup> *Ibid.*

diberi tahu dan itu ada pengamannya. Hampir semua produk dan/atau jasa BCA diamankan dengan PIN. PIN hanya diketahui oleh nasabah sendiri, itu juga ada syarat dan ketentuannya. Penggunaan PIN itu tidak jauh beda dengan perintah untuk menjalankan. BCA tidak akan menjalankan transaksi selama tidak ada perintah atau pemakaian PIN.

Setiap transaksi yang diminta oleh nasabah akan langsung diproses oleh BCA. Tetapi dalam produk dan/atau jasa yang ditawarkan BCA ada opsinya dan yang memilih adalah nasabah juga, transaksi mau langsung dilakukan atau dikirim hari ini atau untuk tanggal yang akan datang, mau dilakukan secara berkala pada tanggal tertentu juga bisa.<sup>132</sup> Sehingga asal ada PIN masuk atau perintah masuk maka transaksi akan berjalan. BCA pasti aman, justru yang sering terjadi pembobolan adalah nasabah, lebih ke tau atau tidak tau yang mempunyai PIN menyerahkan dengan sukarela ke orang lain.<sup>133</sup> Tetapi walaupun demikian BCA tetap masih terlindungi karena teknologi yang diterapkan oleh BCA adalah dinamis PIN, PINnya tidak statis. PIN yang diketahui sekarang tidak langsung dimasukkan ke autentikasi. Kalau di BCA, PIN dimasukkan dulu ke sebuah alat yang dinamakan KeyBCA, kemudian tampilannya berubah menjadi 8 (delapan) digit dan 8 (delapan) digit inilah yang akan dimasukan ke autentikasi. PIN itu mau di phishing seperti apapun tetap tidak bisa. Dari situ sebenarnya

---

<sup>132</sup> *Ibid.*

<sup>133</sup> *Ibid.*

nasabah sudah mendapatkan keamanan jika melakukan transaksi dengan *e-banking*.

Sejak awal BCA sudah memberitahukan ketentuan-ketentuan, persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi ketika menggunakan fasilitas atau layanan e-banking, seperti yang tercantum dalam ketentuan-ketentuan tahapan PT Bank Centrak Asia Tbk (“BCA”) yang bunyinya, apabila di kemudian hari Penabung mengajukan fasilitas m-BCA, KlikBCA, SMS BCA, dan/atau fasilitas lain yang terkait dengan pembukaan rekening, maka Penabung dengan ini menyatakan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan m-BCA, KlikBCA, SMS BCA, dan/atau fasilitas lain yang terkait dengan pembukaan rekening. BCA juga sudah sejak awal memberitahukan kepada nasabah jika *Personal Identification Number* (PIN) yang dimiliki nasabah harus dirahasiakan dan nasabah tidak diperkenankan untuk memberitahukan nomor PIN kepada siapapun, segala akibat penyalahgunaan PIN tersebut menjadi tanggung jawab nasabah.

## **2. Perlindungan Hukum Represif**

### **a. Nasabah Kreditur**

Permasalahan antara bank dengan nasabah lebih kepada permasalahan keperdataan dan kerugian yang ditimbulkan juga kerugian finansial sehingga untuk menyelesaikannya, perlu ada jaminan penggantian kerugian yang dialami nasabah. Dalam ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu Nasabah sebagai konsumen produk dan/atau jasa yang ditawarkan bank sebagai produsen berhak atas penggantian kerugian yang dialami ketika melakukan transaksi dengan fasilitas atau layanan *e-banking*. Bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah selaku konsumen jasa perbankan atas kerugian dari penggunaan *e-banking* yang disediakan bank.

Namun perlu diperhatikan bahwa ketentuan ini tidak berlaku apabila nasabah menderita kerugian yang dikarenakan oleh tindakan atau kelalaian nasabah yang sebelumnya telah diperingatkan atau didukasi oleh bank. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Pelaku usaha (dalam hal ini bank) bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti kerugian tersebut berupa pengembalian uang yang nilainya setara dengan kerugian yang ditimbulkan, serta ketentuan Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa Pelaku

Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

**b. Nasabah Debitur**

Sedangkan untuk nasabah debitur sendiri, jika terjadi kerugian finansial yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian nasabah debitur sendiri maka nasabah debitur tetap bertanggung jawab untuk mengganti atau melunasi tagihan kartu kredit. Akan tetapi jika kerugian finansial akibat dari kesalahan atau kelalaian pihak bank sendiri maka pihak bank yang akan bertanggung jawab. Dalam penggunaan kartu kredit sebagai fasilitas atau layanan yang diberikan oleh bank, nasabah debitur harus lebih berhati-hati. Karena jika kartu kredit digunakan tanpa memperhatikan nominal maka nasabah debitur sendiri yang akan kesusahan dalam membayar tagihannya.

Pihak BCA sendiri mengemukakan kalau memang dari hasil penyelidikan, nasabah mengalami kerugian karena kelalaian dan/atau kesalahan BCA maka BCA siap mengganti, sebesar apapun kerugiannya.<sup>134</sup> Namun jika kerugian finansial yang dialami nasabah bukan karena kelalaian dan/atau kesalahan BCA maka BCA tidak bertanggung jawab.<sup>135</sup> Hubungan nasabah dalam penggunaan *e-banking* itu minimal ada

---

<sup>134</sup> *Ibid.*

<sup>135</sup> *Ibid.*

dua yaitu hubungan hukum dan hubungan kepercayaan.<sup>136</sup> Hubungan hukum antara nasabah dan bank tercipta ketika nasabah membuka rekening, ada syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi. Dalam pembukaan rekening nasabah akan dimintai persetujuan terhadap perjanjian yang isinya telah ditentukan oleh pihak BCA atau sering disebut perjanjian baku. Didalam perjanjian baku tersebut sebenarnya sudah tertera perlindungan hukum terhadap nasabah bank.

#### **B. Penyelesaian Sengketa Antara Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta Dengan Nasabahnya Dalam Transaksi *E-Banking*.**

Jika nasabah dirugikan dalam penggunaan *e-banking*, hal pertama yang harus dilakukan oleh nasabah adalah melaporkannya kepada pihak bank. Kemudian pihak bank akan menyelesaikannya karena penyelesaian pengaduan nasabah merupakan satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Di setiap bank sendiri wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.

---

<sup>136</sup> *Ibid.*

BCA sendiri memiliki unit yang dinamakan bidang hukum dan satuan kerja kepatuhan. Nasabah bisa mengadakan permasalahannya melalui Halo BCA dengan menghubungi nomor 1500888 dan BCA akan menyelesaikan dengan melakukan penyelidikan terhadap permasalahan nasabah yang terjadi. Proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah baik nasabah debitur maupun nasabah kreditur diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Namun sekarang terdapat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2104 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK tersebut menjadi dasar dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Kemudian untuk sektor perbankan terdapat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia. Berdirinya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia merupakan suatu kewajiban. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia atau biasa disingkat LAPSPI dibentuk oleh asosiasi bidang perbankan dan didaftarkan di OJK. LAPSPI sendiri menyediakan tiga layanan penyelesaian sengketa yaitu mediasi,

ajudikasi dan arbitrase. Dengan telah beroperasinya LAPSPI sejak Januari 2016 maka penanganan pengaduan yang masuk melalui Financial Costumer Care (FCC) OJK sebatas verifikasi dan klarifikasi.<sup>137</sup>

Dalam Siaran Pers Nomor SP 77/DKNS/OJK/8/2016 dijelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilaporkan melalui Sistem Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (SIPEDULI) untuk monitoring pengaduan yang masuk, diproses dan diselesaikan oleh Internal Dispute Resolution (IDR) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Siaran Pers tersebut juga memuat pendapat Anggota Dewan Komisioner OJK bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Kusumaningtuti S Setiono, bahwa Pelaksanaan IDR merupakan pelaksanaan POJK Nomor 1/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan PUJK meresponnya dengan membentuk unit dan/atau fungsi pengaduan dan memiliki Service Level Agreement sehingga konsumen merasa terlindungi dengan baik.

Terhadap beberapa kasus penanganan pengaduan yang tidak selesai dengan PUJK, OJK mendorong masyarakat untuk meneruskannya kepada LAPS dengan tahapan proses yang dapat dilalui meliputi mediasi, ajudikasi dan arbitrase. Berdasarkan Data sejak Januari s.d. Juni 2016 yang dimuat dalam Siaran Pers Nomor SP 77/DKNS/OJK/8/2016, LAPSPI telah menerima sembilan kasus sengketa industri perbankan selama periode Januari hingga Juni

---

<sup>137</sup><http://infobanknews.com/ojk-6-lembaga-penyelesaian-sengketa-siap-beroperasi/>, diunduh pada hari Senin, 30 Januari 2017, pukul 14.40 WIB.

2016. Dari kasus-kasus tersebut, sebanyak enam kasus dinyatakan sudah selesai dan tiga lainnya dalam proses penyelesaian. Kasus sengketa yang diterima oleh LAPSPI terlebih dahulu harus diselesaikan secara internal oleh nasabah dan bank atau *Internal Dispute Resolution (IDR)*.<sup>138</sup>

Proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah perbankan adalah sebagai berikut:

**1. Kekeluargaan (negosiasi nasabah dengan Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta)**

Jika terjadi permasalahan antara bank dengan nasabah maka bank akan mengajak nasabah untuk mendiskusikan dan membicarakannya secara kekeluargaan. Namun nasabah yang merasa dirugikan secara finansial dalam penggunaan *e-banking*, harus mengadukan permasalahannya terlebih dahulu ke pihak Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta dengan menghubungi Halo BCA ke nomor 1500888 atau datang langsung ke kantornya. Tata cara pengaduan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan karena Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta selalu menaati peraturan dan selalu mengikuti perkembangannya. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan/atau lisan. Jika pengaduan dilakukan secara tertulis maka pengaduan nasabah tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Sedangkan jika dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam

---

<sup>138</sup> *Ibid.*

waktu dua hari kerja tapi jika belum selesai maka bank wajib meminta nasabah atau perwakilannya untuk mengajukannya secara tertulis.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, penerimaan pengaduan nasabah dapat dilakukan pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan. Jadi jika nasabah mengalami kerugian harus segera melaporkan ke kantor Bank Central Asia terdekat. Bank akan menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis, dan paling tidak memuat:

- a. Nomor registrasi pengaduan
- b. Tanggal penerimaan pengaduan
- c. Nama nasabah
- d. Nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan
- e. Deskripsi singkat pengaduan

Bukti penerimaan pengaduan tersebut juga ditandatangani oleh petugas yang menerima pengaduan.

Pengaduan yang diajukan nasabah harus diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Tetapi dapat diperpanjang lagi paling lama 20 (dua puluh) hari kerja jika terdapat kondisi tertentu seperti:

- a. Terdapat kendala komunikasi di antara kantor bank yang menerima pengaduan dan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan.
- b. Dalam proses penyelesaian transaksi keuangan yang diadukan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank.
- c. Terdapat hal-hal lain di luar kendali bank, misalnya adanya keterlibatan pihak ketiga di luar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Dalam proses penyelesaian sengketa, Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta harus menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. Bank harus menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap kali nasabah meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukan. Jika setelah berdiskusi permasalahan selesai maka dianggap permasalahan sudah tidak ada, namun jika permasalahan masih ada maka salah satu pihak yang bersengketa bisa mengadu kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK)<sup>139</sup> atau sekarang bisa langsung melaporkannya ke LAPSPI. Jadi jika negosiasi antara nasabah dengan Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta tidak ada kesepakatan maka permasalahan dapat diselesaikan secara mediasi.

---

<sup>139</sup> Helda, *Ibid.*

## 2. Mediasi

Mediasi menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh Kesepakatan Perdamaian dengan dibantu oleh Mediator. Mediasi hanya memfasilitasi pertemuan dan perundingan dalam kerangka Mediasi dengan tujuan untuk mencapai suatu penyelesaian antara Para Pihak yang bersengketa, dan dalam hal ini Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat suatu keputusan atau penetapan pembayaran. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Mediasi LAPSPI berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan sengketa perdata di bidang Perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang Perbankan.
- b. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh Pihak yang bersengketa.
- c. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian.
- d. Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi Para Pihak tidak berhasil mencapai perdamaian

e. Antara Para Pihak terikat dengan Perjanjian Mediasi.

Proses pelaksanaan mediasi menurut Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi meliputi:

a. Pra Mediasi

Mediasi diselenggarakan berdasarkan Permohonan Mediasi yang diajukan pendaftarannya oleh Para Pihak atau salah satu Pihak kepada LAPSPI. Permohonan yang diajukan tersebut paling tidak memuat:

- 1) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan Para Pihak.
- 2) Jenis perkara.
- 3) Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan Mediasi.
- 4) Resume perkara.

Resume perkara ini dibuat oleh masing-masing pihak jika tidak dimungkinkan untuk dibuat secara bersama-sama.

- 5) Fotokopi dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung.

Pengurus LAPSPI menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran Permohonan Mediasi kepada Para Pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari sejak tanggal pengajuan. Apabila permohonan dinyatakan ditolak, maka surat penyampaian penolakan akan memuat alasan penolakan Permohonan Mediasi. Akan tetapi Para Pihak dapat mengajukan kembali

Permohonan Mediasi setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Sedangkan jika Permohonan Mediasi dinyatakan diterima, maka akan diberikan surat konfirmasi penerimaan Permohonan Mediasi. Jika Permohonan Mediasi diterima maka pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi, Sekretaris akan mencatatkan permohonan tersebut dalam buku register perkara LAPSPI. Pengurus dapat melimpahkan kewenangan melakukan konfirmasi pendaftaran Permohonan Mediasi kepada Personil Sekretariat.

b. Perundingan Mediasi

Dalam proses mediasi terdapat pihak ketiga yang memiliki kompetensi yang memadai untuk memfasilitasi para pihak dalam mencari kesempatan bersama atas sengketa yang terjadi, namanya Mediator. Untuk menjadi Mediator dalam mediasi LAPSPI, haruslah orang yang sudah diangkat oleh Pengurus sebagai Mediator Tetap LAPSPI. Pengurus menerbitkan Daftar Mediator Tetap LAPSPI yang terbuka untuk umum, dan memperbaruinya setiap ada perubahan pada daftar tersebut. Para Pihak harus menyepakati dan menunjuk satu orang Mediator di antara Daftar Mediator Tetap LAPSPI dan menyampaikan penunjukan secara tertulis kepada calon Mediator melalui Sekretariat dengan tembusan Pengurus. Mediator yang ditunjuk berhak menolak atau menerima penunjukan. Jika Mediator yang ditunjuk menolak maka Pengurus berhak menunjuk Mediator untuk kepentingan Para Pihak.

Perundingan Mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari dihitung setelah tanggal surat keputusan pengangkatan Mediator perkara. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang atas kesepakatan Para Pihak dan Mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari lagi. Mediasi diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh Pengurus. Namun Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan Pengurus dan Mediator. Tempat untuk menyelenggarakan pertemuan Mediasi dapat berbeda dengan kota dan/atau tempat penandatanganan Kesepakatan Perdamaian. Bahasa yang digunakan dalam semua proses Mediasi LAPSPI adalah bahasa Indonesia, kecuali atas persetujuan Mediator maka Para Pihak dapat memilih bahasa lain.

Para Pihak dilarang merekam acara Mediasi baik rekaman audio, rekaman visual maupun rekaman audio visual. Pengiriman surat menyurat disampaikan oleh Sekretaris kepada nama dan alamat yang tercantum pada Permohonan Mediasi. Apabila ada perubahan, maka masing-masing Pihak harus memastikan telah memberikan informasi kepada Sekretaris mengenai nama, nomor telepon, nomor faksimili dan alamat secara lengkap untuk tujuan surat-menyurat dari dan ke masing-masing Pihak. Apabila Mediator sudah diangkat, maka setiap Pihak tidak boleh melakukan komunikasi dengan Mediator dengan cara apapun kecuali dalam pertemuan perundingan atau pertemuan Kaukus atau disertai suatu salinan yang juga dikirimkan kepada Pihak lain melalui Sekretaris. Surat-menyurat dari Mediator kepada Para

Pihak maupun sebaliknya harus disampaikan dalam kesempatan perundingan, pertemuan Kaukus dan/atau melalui Sekretaris. Penyampaian dan pendistribusian surat-menyurat melalui Sekretaris disampaikan melalui kurir, pos tercatat, faksimili dan/atau *e-mail*, dan surat tersebut sah.

Proses mediasi bersifat rahasia dan berlangsung tertutup yang hanya dihadiri Para Pihak, Mediator, Co-Mediator dan Sekretaris kecuali Para Pihak menghendaki lain atau bila diperlukan untuk pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian. Semua orang yang terlibat dalam proses Mediasi harus menjaga kerahasiaan baik selama perundingan maupun setelah selesai, dan tidak menggunakan untuk tujuan apapun. Mediator harus sudah memulai perundingan Mediasi selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal menerima surat keputusan pengangkatan. Mediator berupaya menyelenggarakan proses Mediasi yang efisien dan bersungguh-sungguh membimbing Para Pihak mencapai Kesepakatan Perdamaian.

Mediator harus mengambil inisiatif untuk memulai pertemuan, mengusulkan jadwal dan agenda pertemuan kepada Para Pihak untuk dibahas dan disepakati. Mediator harus mendorong Para Pihak untuk secara langsung terlibat dan berperan aktif dalam:

- 1) Proses Mediasi secara keseluruhan.
- 2) Menelusuri dan menggali kepentingan Para Pihak.

3) Mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi Para Pihak.

Apabila menganggap perlu, Mediator dapat melakukan Kaukus dengan persetujuan Para Pihak terlebih dahulu. Kaukus adalah pertemuan antara Mediator dengan salah satu Pihak tanpa dihadiri oleh Pihak lain.

Para Pihak harus menghadiri pertemuan perundingan yang diselenggarakan oleh Mediator dan tidak boleh diwakilkan hanya oleh kuasa hukumnya. Jika dipandang perlu oleh Mediator untuk kelancaran proses perundingan, Mediator dapat membatasi kehadiran kuasa hukum Para Pihak. Jika Para Pihak merupakan badan hukum, maka harus diwakili oleh pengurusnya dan/atau pegawainya yang sah dan berwenang atau berdasarkan surat kuasa khusus, untuk:

- 1) Mewakili badan hukum.
- 2) Mengambil keputusan untuk dan atas nama badan hukum.
- 3) Membuat perdamaian untuk dan atas nama badan hukum.

Acara perundingan, Kaukus dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka langsung atau melalui sarana teknologi informasi (seperti telepon, telekonferensi dan/atau videokonferensi). Selama belum tercapai Kesepakatan Perdamaian, salah satu Pihak dapat menyatakan mundur dari proses mediasi kepada Mediator, dengan tembusan Pihak lain dan Pengurus, jika terdapat alasan dan bukti yang kuat bahwa Pihak lain menunjukkan itikad baik dalam menjalani proses Mediasi.

c. Hasil Mediasi

Mediator menyatakan Mediasi berakhir tanpa penyelesaian dan segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada Pengurus dengan tembusan Para Pihak apabila:

- 1) Setelah lampaunya waktu, Mediasi tidak berhasil mencapai perdamaian.
- 2) Mediator mengetahui bahwa dalam sengketa yang sedang dimediasikan, ternyata melibatkan asset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan pihak lain yang tidak menjadi pihak dalam Mediasi, sehingga tidak mungkin dapat dibuat suatu perdamaian yang akan dapat dilaksanakan dengan baik.
- 3) Satu atau lebih Pihak mengundurkan diri dari Mediasi.
- 4) Mediator menilai tidak ada itikad baik dari satu atau lebih Pihak dalam Mediasi.

Jika tugas Mediator selesai, selanjutnya sengketa tersebut dapat dilanjutkan pada proses penyelesaian sengketa lainnya sesuai kesepakatan/perjanjian di antara Para Pihak. Jika Mediasi gagal atau tidak berhasil memperoleh kesepakatan perdamaian, maka semua pernyataan, pengakuan, dokumen, data, fakta, korespondensi, catatan dan informasi yang muncul dan diperoleh selama proses Mediasi berlangsung dianggap tidak pernah ada dan tidak dapat dipergunakan

sebagai alat bukti dalam persidangan arbitrase maupun pengadilan negeri.

Jika Para Pihak berhasil mencapai perdamaian, maka Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator harus menuangkan kesepakatan tersebut dalam Kesepakatan Perdamaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator sebagai saksi. Jika ada Pihak dalam proses Mediasi diwakili oleh kuasa hukum, maka Pihak tersebut wajib membuat pernyataan secara tertulis mengenai persetujuannya atas Kesepakatan Perdamaian yang dicapai. Sebelum Para Pihak menandatangani Kesepakatan Perdamaian, Mediator memeriksa materi perdamaian untuk menghindari ada kesepakatan yang bertentangan dengan hukum atau yang tidak dapat dilaksanakan atau yang memuat itikad tidak baik.

Dengan ditandatangani Kesepakatan Perdamaian oleh Para Pihak, Mediator menyatakan Mediasi selesai dan tugas Mediator selesai. Selanjutnya Mediator segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada Pengurus. Jika Para pihak tidak menghendaki Kesepakatan Perdamaian dikuatkan dalam bentuk Akta Perdamaian, maka Kesepakatan Perdamaian harus memuat klausula pencabutan gugatan dan/atau klausula yang menyatakan perkara telah selesai.

Apabila terdapat lebih dari satu tuntutan dalam persengketaan, maka diperbolehkan kepada Para Pihak untuk mencapai Kesepakatan Perdamaian untuk sebagian saja dari tuntutan-tuntutan tersebut.

Apabila Mediasi melibatkan banyak pihak, maka perdamaian diperbolehkan untuk tercapai secara parsial hanya pada sebagian Pihak saja. Sebagian sengketa atau tuntutan yang belum terselesaikan dapat dilanjutkan kepada penyelesaian sengketa yang lainnya sesuai kesepakatan atau perjanjian diantara Para Pihak. Apabila ada pihak yang tidak mematuhi atau melaksanakan kesepakatan maka dapat dilakukan teguran tertulis. Pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian berhak melakukan upaya hukum terhadap Pihak yang ingkar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **3. Ajudikasi**

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi, Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum yang dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh Pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat Para Pihak. Dalam ajudikasi ini terdapat beberapa proses meliputi:

#### **a. Pra Pemeriksaan Ajudikasi**

Perjanjian Ajudikasi berbentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani Para Pihak. Perjanjian Ajudikasi dibuat oleh Para Pihak hanya setelah upaya penyelesaian sengketa melalui Mediasi tidak

mencapai Kesepakatan Perdamaian. Perjanjian Ajudikasi ini dibuat oleh Para Pihak dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak Mediator menghentikan proses Mediasi. Jika lebih dari batas waktu maka persengketaan Para Pihak tersebut sudah tidak dapat lagi diajukan penyelesaiannya kepada Ajudikasi LAPSPI. Pemohon Ajudikasi harus segera mengajukan Permohonan Ajudikasi kepada LAPSPI dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak ditandatanganinya Perjanjian Ajudikasi. Ajudikasi diselenggarakan berdasarkan Permohonan Ajudikasi yang diajukan pendaftarannya. Permohonan Ajudikasi berupa:

- 1) Surat tuntutan yang memuat:
  - a) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan Para Pihak.
  - b) Uraian singkat tentang sengketa.
  - c) Isi tuntutan.
- 2) Lampiran-lampiran:
  - a) Fotokopi Perjanjian Ajudikasi.
  - b) Akta bukti.
  - c) Fotokopi atau salinan dokumen bukti-bukti.

Pengurus menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran Permohonan Ajudikasi kepada Pemohon dengan tembusan termohon paling lama 10 (sepuluh) hari sejak tanggal pengajuan. Jika ditolak maka surat surat konfirmasinya

memuat pula alasan penolakan. Jika ditolak maka permohonan bisa diajukan kembali. Akan tetapi jika permohonan diterima maka surat konfirmasinya memuat pula pemberitahuan bahwa pengurus akan segera membentuk Panel, pemberitahuan mengenai nama Sekretaris, salian Permohonan Ajudikasi untuk Termohon. Pada tanggal yang sama ketika permohonan diterima, maka permohonan akan dicatatkan ke dalam buku register perkara LAPSPI. Panel adalah suatu majelis yang terdiri dari beberapa Ajudikator yang dibentuk oleh Pengurus menurut Peraturan dan Prosedur untuk memberikan Putusan Ajudikasi.

b. Pemeriksaan Ajudikasi

Jangka waktu pemeriksaan Ajudikasi adalah paling lama 60 (enam puluh) hari sejak tanggal pembentukan Panel. Pemeriksaan Ajudikasi diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh Pengurus. Namun, Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan Pengurus dan Panel. Panel dapat mendengar keterangan saksi di luar tempat Ajudikasi diadakan dengan alasan yang wajar, misalnya disebabkan tempat tinggal saksi yang bersangkutan. Panel dapat mengadakan pemeriksaan setempat atas barang yang dipersengketakan atau hal lain yang berhubungan dengan sengketa yang sedang diperiksa. Tempat untuk menyelenggarakan pembacaan Putusan Ajudikasi dapat berbeda dengan tempat pemeriksaan.

Bahasa yang digunakan dalam proses Ajudikasi adalah Bahasa Indonesia kecuali jika Para Pihak menyetujui menggunakan bahasa lain. Dokumen atau bukti juga harus diterjemahkan ke dalam bahasa yang digunakan dan disepakati dalam proses Ajudikasi. Para Pihak berhak menentukan pilihan hukum yang akan berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang mungkin atau telah timbul antara Para Pihak. Apabila Para Pihak tidak menentukan lain, maka hukum yang diterapkan adalah hukum tempat Ajudikasi dilakukan. Para pihak harus hadir sendiri, tidak boleh diwakilkan oleh kuasa hukum. Jika salah satu pihak berbadan hukum maka harus diwakili oleh orang yang sah dan berwenang atau berdasarkan surat kuasa khusus.

Para pihak dilarang merekam prosedur pemeriksaan Ajudikasi baik rekaman audio, rekaman visual maupun rekaman audio visual. Pengiriman surat-menyurat oleh Para Pihak juga harus melalui Sekretaris. Kemudian jika Panel telah terbentuk maka Para Pihak tidak boleh melakukan komunikasi dengan Ajudikator dengan cara apapun sehubungan dengan permohonan kecuali dalam sidang atau disertai suatu Salinan yang juga dikirmkan kepada pihak lain melalui Sekretaris. Proses Ajudikasi bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup yang hanya dihadiri oleh Para Pihak, Panel dan Sekretaris kecuali dikehendaki lain oleh Para Pihak.

Sidang pertama dalam Ajudikasi akan diselenggarakan paling lama 14 (empat belas) hari sejak tanggal disampaikannya surat

panggilan kepada Para Pihak yang disampaikan paling lama 5 (lima) hari setelah menerima berkas Permohonan Ajudikasi dari Pengurus. Apabila Pemohon tanpa alasan yang sah tidak menghadap dalam persidangan sedangkan Pemohon telah dipanggil secara patut maka Panel menyatakan bahwa Permohonan Ajudikasi gugur dan tugas Panel selesai. Akan tetapi jika Termohon yang tidak datang maka akan ditunda dan dipanggil kembali dan jika tetap tidak datang maka pemeriksaan akan diteruskan tanpa kehadiran Termohon. Panggilan sidang berikutnya ditentukan oleh Panel dalam prosedur sidang atau melalui surat panggilan yang akan disampaikan oleh Sekretaris.

Apabila para pihak selama pemeriksaan setuju untuk melakukan upaya damai, Panel dapat menunda proses pemeriksaan Ajudikasi paling lama 30 (tiga puluh) hari untuk memberikan kesempatan kepada Para Pihak dalam mengupayakan perdamaian sesuai pilihan penyelesaian yang disepakati oleh Para Pihak dan melaporkan hasilnya kepada Panel pada hari sidang yang ditetapkan. Jika upaya damai berhasil maka harus ada kesepakatan yang memuat klausula pencabutan Permohonan Ajudikasi, tetapi jika upaya damai tidak berhasil maka pemeriksaan Ajudikasi dilanjutkan.

Para Pihak diberikan kesempatan yang sama dan adil untuk mengajukan bukti-bukti yang dianggap perlu untuk menguatkan pendiriannya. Jika bukti tertulis harus ada daftarnya dan ada penjelasan mengenai alat bukti tersebut. Atas perintah Panel atau atas permintaan

Para Pihak kepada Panel, dapat dimintakan kepada seseorang untuk memberikan keterangan saksi (saksi fakta dan/atau ahli) dalam Pemeriksaan Ajudikasi dan jika perlu dihadirkan dalam dengar pendapat. Apabila pemeriksaan telah dianggap cukup oleh Panel maka Panel menyatakan pemeriksaan ditutup dan menetapkan jadwal sidang pembacaan Putusan Ajudikasi.

c. Putusan Ajudikasi

Ketua Panel bertugas menyiapkan rancangan Putusan Ajudikasi. Anggota Panel menyampaikan masing-masing pertimbangannya secara tertulis kepada Ketua Panel untuk digabungkan dengan pertimbangan Ketua Panel dalam rancangan putusan tersebut. Panel mengambil putusan berdasarkan keadilan dan kepatutan. Keputusan dalam Panel adalah keputusan kolektif dimana pengambilannya atas dasar musyawarah mufakat. Putusan Ajudikasi harus ditandatangani oleh para Ajudikator dalam satu Panel. Putusan Ajudikasi dibuat dalam bahasa Indonesia dan dapat dituangkan dalam bahasa lain sesuai kesepakatan Para Pihak. Putusan Ajudikasi memuat:

- 1) Nama lengkap dan alamat Para Pihak.
- 2) Uraian singkat sengketa.
- 3) Pendirian Para Pihak.
- 4) Temuan fakta-fakta yang diperoleh Panel selama pemeriksaan.
- 5) Pertimbangan dan kesimpulan Panel.
- 6) Amar putusan.

- 7) Tempat dan tanggal putusan.
- 8) Tandatangani Panel.
- 9) Kolom pernyataan persetujuan pada bagian akhir Putusan Ajudikasi yang harus ditandatangani oleh Pemohon jika Pemohon menerima Putusan Ajudikasi.
- 10) Keterangan mengenai alasan jika Ajudikator tidak dapat ikut tandatangan.

Dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) hari setelah pemeriksaan dinyatakan ditutup, Putusan Ajudikasi harus sudah dibacakan dalam suatu Prosedur sidang pembacaan yang dihadiri Para Pihak. Jika salah satu Pihak atau anggota Panel tidak hadir pada hari sidang maka pembacaan tetap dilaksanakan oleh Ketua Panel. Salinan putusan juga disampaikan kepada Para Pihak melalui Sekretaris. Permohonan koreksi terhadap kekeliruan administratif (koreksi terhadap hal-hal seperti kesalahan pengetikan atau kekeliruan dalam penulisan nama, alamat Para Pihak atau Ajudikator, dan lain-lain) dan/atau menambah atau mengurangi sesuatu tuntutan dapat dilakukan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah Salinan Putusan Ajudikasi diterima Para Pihak.

LAPSPI memberikan kesempatan kepada Para pihak untuk memberikan konfirmasi penerimaan atau penolakan Putusan Ajudikasi dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak lampainya jangka waktu permohonan koreksi. Apabila Pemohon menerima dan menandatangani

Putusan Ajudikasi maka Para Pihak, Ajudikator, Pengurus, Sekretaris, dan personil wajib mengikuti ketentuan yang diatur. Akan tetapi jika Pemohon menolak Putusan Ajudikasi maka Putusan tidak mengikat bagi Para Pihak dan dianggap tidak pernah ada. Penerimaan dan penolakan terhadap Putusan Ajudikasi harus secara keseluruhan, tidak boleh sebagian.

#### **4. Arbitrase**

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 09/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase, Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum yang diselenggarakan LAPSPI dengan menggunakan Peraturan dan Prosedur Arbitrase LAPSPI yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase. Proses penyelesaian melalui Arbitrase LAPSPI ini meliputi:

##### **a. Pra Pemeriksaan Arbitrase**

Para Pihak dapat menyetujui secara tertulis suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka untuk diselesaikan melalui arbitrase LAPSPI dalam suatu dokumen Perjanjian Arbitrase. Perjanjian Arbitrase LAPSPI dapat berbentuk:

- 1) Suatu kesepakatan berupa klausula Arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh Para Pihak sebelum timbul sengketa

2) Suatu Perjanjian Arbitrase tersendiri yang dibuat Para Pihak setelah timbul sengketa.

Sebelum Pemohon mengajukan pendaftaran Permohonan Arbitrase kepada LAPSPI, Pemohon harus memberitahukan kepada Termohon dengan tembusan Pengurus melalui surat tercatat, telegram, *e-mail*, faksimili atau dengan surat yang dikirimkan melalui kurir bahwa syarat Arbitrase yang diadakan oleh Para Pihak sudah berlaku. Termohon juga harus memberi tanggapan kepada Pemohon. Tapi jika sengketa timbul setelah perjanjian maka notifikasi tidak diperlukan lagi.

Arbitrase diselenggarakan berdasarkan permohonan Arbitrase yang diajukan pendaftarannya oleh Pemohon. Permohonan Arbitrase dapat berupa:

1) Surat tuntutan yang memuat:

- a) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan Para Pihak.
- b) Uraian singkat tentang sengketa.
- c) Isi tuntutan yang jelas.

2) Lampiran-lampiran:

- a) Fotokopi bukti pembayaran atas biaya pendaftaran sesuai dengan Peraturan yang berlaku.
- b) Fotokopi perjanjian Arbitrase yang mendasari Permohonan Arbitrase.
- c) Akta daftar bukti yang diajukan berikut keterangannya.

d) Fotokopi dokumen bukti, atau apabila tidak disertakan maka dalam Permohonan Arbitrase harus diterangkan bahwa fotokopi dokumen bukti akan diajukan dalam sidang persidangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengurus kemudian memberikan konfirmasi apakah permohonan diterima atau ditolak. Penyampaian konfirmasi dilakukan dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari sejak tanggal pengajuan.

b. Pemeriksaan Arbitrase

Jangka waktu pemeriksaan arbitrase adalah 180 (seratus delapan puluh) hari sejak tanggal pengangkatan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Jangka waktu tersebut tidak termasuk waktu yang terpakai dalam rangka pemeriksaan dan pelaksanaan putusan provisional atau putusan sela lainnya serta dalam rangka menyusun Putusan Arbitrase. Bahasa yang digunakan dalam semua proses Arbitrase LAPSPI adalah bahasa Indonesia kecuali atas persetujuan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase, Para Pihak dapat memilih bahasa lain. Tempat pemeriksaan atau persidangan Arbitrase adalah di Jakarta atau tempat lain yang ditentukan oleh Pengurus bersama-sama Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Namun Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan pengurus dan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Tempat untuk menyelenggarakan

sidang pembacaan putusan Arbitrase dapat berbeda dengan tempat sidang pemeriksaan.

Para pihak berhak menentukan pilihan hukum yang akan berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang mungkin atau telah timbul antara Para Pihak. Apabila Para Pihak menentukan lain, maka hukum yang diterapkan adalah hukum tempat Arbitrase dilakukan. Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase berwenang memutuskan untuk menyatakan sah atau tidaknya suatu perjanjian dan/atau perjanjian Arbitrase. Masing-masing pihak yang bersengketa dapat diwakili oleh kuasa hukumnya dengan surat kuasa yang bersifat khusus. Para pihak dilarang merekam acara persidangan baik rekaman audio, rekaman visual maupun rekaman audio visual. Pengiriman surat-menyurat oleh Para Pihak juga harus melalui Sekretaris. Proses Arbitrase bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup yang hanya dihadiri oleh Para Pihak, Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase dan Sekretaris kecuali diizinkan oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase dengan persetujuan Para Pihak.

Dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah menerima berkas-berkas Permohonan Arbitrase dari Pengurus, Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase melalui Sekretaris menyampaikan surat panggilan kepada Para Pihak. Sidang pertama diselenggarakan paling tidak 14 (empat belas) hari sejak tanggal disampaikannya surat panggilan sidang kepada Para Pihak. Apabila Pemohon tanpa alasan

yang sah tidak menghadap dalam persidangan pertama sedangkan Pemohon telah dipanggil secara patut maka Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase menyatakan bahwa Permohonan Arbitrase gugur dan tugas Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase selesai. Akan tetapi jika Termohon yang tidak datang maka akan ditunda dan dipanggil kembali dan jika tetap tidak datang maka pemeriksaan akan dilanjutkan.

Apabila para pihak selama pemeriksaan setuju untuk melakukan upaya damai, Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase dapat menunda proses persidangan Arbitrase untuk memberikan kesempatan kepada Para Pihak dalam mengupayakan perdamaian sesuai pilihan penyelesaian yang disepakati oleh Para Pihak dan melaporkan hasilnya kepada Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase pada hari sidang yang ditetapkan. Jika upaya damai berhasil maka harus membuat suatu Akta Perdamaian yang final dan mengikat Para Pihak untuk mematuhi. Jika tidak dikuatkan dalam suatu akta maka Kesepakatan Perdamaian memuat klausula pencabutan gugatan dan/atau klausula menyatakan perkara telah selesai.

Jawaban Termohon disampaikan kepada Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Terhadap jawaban tersebut Pemohon tidak dapat mengajukan Replik (memberi tanggapan) dan Termohon juga tidak berhak memberikan tanggapan atau Duplik. Alat bukti dalam persidangan Arbitrase meliputi bukti tertulis (termasuk yang bersifat

elektronik), bukti saksi, persangkaan dan sumpah. Atas perintah Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase atau atas permintaan Para Pihak kepada Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase, dapat dimintakan kepada seseorang untuk memberikan keterangan saksi (saksi fakta dan/atau ahli) dalam Pemeriksaan Arbitrase. Setelah selesai Para Pihak akan membuat kesimpulan atas permasalahan yang dihadapi dalam persidangan Arbitrase.

c. Putusan Abitrase

Dalam Putusan Arbitrase memuat Pertimbangan hukum. Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase dalam mengambil keputusan berdasarkan ketentuan hukum, atau berdasarkan keadilan dan kepatuhan. Majelis Arbitrase, Ketua Majelis bertugas menyampaikan rancangan Putusan Abitrase. Anggota Majelis menyampaikan masing-masing pertimbangan hukumnya kepada Ketua Majelis. Penyusunan Putusan berdasarkan musyawarah untuk mufakat sehingga jika tidak tercapai musyawarah untuk mufakat maka keputusan diambil atas dasar suara terbanyak. Putusan harus ditandatangani oleh Majelis Arbitrase. Putusan Abitrase memuat:

- 1) Kepala putusan yang berbunyi “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”.
- 2) Nama lengkap dan alamat Para Pihak.
- 3) Nama lengkap dan alamat Arbiter.
- 4) Uraian singkat sengketa.

- 5) Pendirian Para Pihak.
- 6) Keterangan bahwa Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase telah mengupayakan perdamaian di antara Para Pihak.
- 7) Pertimbangan dan kesimpulan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase mengenai keseluruhan sengketa.
- 8) Pendapat tiap-tiap Arbiter dalam hal terdapat perbedaan pendapat dalam Majelis Arbitrase.
- 9) Amar putusan, termasuk didalamnya memuat jangka waktu Putusan Arbitrase harus dilaksanakan dan kewajiban atas biaya-biaya.
- 10) Tempat dan tanggal putusan.
- 11) Tanda tangan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase.
- 12) Keterangan mengenai alasan Arbiter yang tidak tandatangan dalam Putusan Arbitrase.

Atas permohonan salah satu Pihak, Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase berwenang menjatuhkan Putusan Sela, termasuk Putusan Provisionil (Putusan Sela) yang dianggap perlu sehubungan dengan penyelesaian sengketa. Putusan sela dibacakan di muka persidangan selama jangka waktu pemeriksaan, dalam waktu yang telah ditetapkan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Putusan akhir harus sudah dibacakan oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase pada sidang pembacaan putusan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah sidang pemeriksaan dinyatakan ditutup.

Permohonan koreksi terhadap kekeliruan administratif dan/atau menambah atau mengurangi sesuatu tuntutan dapat dilakukan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah Salinan Putusan Arbitrase diterima Para Pihak. Dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak putusan dibacakan, lembar asli atau Salinan otentik Putusan Arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase atau kuasanya kepada Panitera Pengadilan Negeri. Putusan Arbitrase mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat Para Pihak maka tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali.

## **5. Pengadilan atau Litigasi<sup>140</sup>**

Apabila para pihak telah gagal mencapai kata sepakat dalam upaya perdamaian atau menempuh penyelesaian melalui alternatif penyelesaian sengketa maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan negeri. Setelah itu proses persidangan akan berjalan hingga memperoleh keputusan hakim yang berkekuatan hukum tetap. Namun pengajuan ke pengadilan ini bisa dilakukan jika belum memperoleh keputusan arbitrase. Selain itu jika terdapat kesalahan dalam putusan arbitrase seperti adanya kesalahan dalam klausula arbitrase maka permasalahan dapat diajukan ke Pengadilan Negeri.

---

<sup>140</sup> Susanti Adi Nugroho, 2011, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 106.

BCA sendiri dalam menyelesaikan kasus nasabah selalu berusaha menyelesaikannya secara damai.<sup>141</sup> Seperti dalam kasus pembobolan rekening nasabah melalui ATM.<sup>142</sup> Dalam menyelesaikan kasus tersebut, BCA akan melakukan penyelidikan.<sup>143</sup> BCA akan mencocokkan waktu transaksi dengan rekaman CCTV yang ada disekitar ATM BCA.<sup>144</sup> Yang namanya berhubungan dengan manusia, hukum itu sosiologis.<sup>145</sup> Kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan piranti lunak *e-banking* oleh pihak ketiga pasti ada.<sup>146</sup> Namun untuk menyelesaikan hal ini BCA selalu meningkatkan keamanan dalam penggunaan produk dan/atau layanan yang mereka tawarkan dan melakukan penyelidikan jika terjadi permasalahan sehingga bisa selalu melakukan perbaikan dan pembenahan. Sampai saat ini belum ada kasus di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta yang prosesnya hingga ke proses persidangan di Pengadilan.<sup>147</sup>

Saat ini sudah ada ketentuan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, namun Bank BCA KC Utama Yogyakarta masih menerapkan prosedur yang lama, yaitu ketika permasalahan antara nasabah dan bank yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi maka akan dilemparkan pihak Otoritas Jasa Keuangan.<sup>148</sup> Namun jika tetap tidak terselesaikan maka Permasalahan akan dibawa ke tahap penyelesaian melalui

---

<sup>141</sup> Nur Nugroho, *Ibid.*

<sup>142</sup> *Ibid.*

<sup>143</sup> *Ibid.*

<sup>144</sup> *Ibid.*

<sup>145</sup> *Ibid.*

<sup>146</sup> *Ibid.*

<sup>147</sup> Helda, *ibid.*

<sup>148</sup> Nur Nugroho, *Ibid.*

Pengadilan Negeri.<sup>149</sup> Selama tahun 2016, Bank BCA KC Utama Yogyakarta belum pernah melalui proses penyelesaian permasalahan dengan bantuan LAPSPI. Sebelum dibentuknya LAPSPI, penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah bisa diselesaikan dengan bantuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau juga bisa diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengingat nasabah bank juga merupakan konsumen.

Jika setelah negosiasi para pihak atau salah satu pihak memilih untuk melaporkannya kepada pihak OJK maka pihak OJK akan memfasilitasi diselenggarakannya mediasi dan jika tetap tidak berhasil maka bisa menempuh jalur pengadilan. Kemudian jika para pihak memilih untuk menyelesaikan dengan BPSK maka setelah negosiasi akan dilakukan konsiliasi, jika gagal maka dilakukan mediasi, arbitrase dan pilihan terakhir menempuh jalur pengadilan. Sementara dengan telah beroperasinya LAPSI sejak Januari 2016 maka penanganan pengaduan yang masuk melalui Financial Costumer Care (FCC) OJK akan dilakukan sebatas verifikasi dan klarifikasi.<sup>150</sup> Kemudian OJK akan mendorong para pihak untuk menggunakan LAPSI.

---

<sup>149</sup> *Ibid.*

<sup>150</sup> <http://infobanknews.com/ojk-6-lembaga-penyelesaian-sengketa-siap-beroperasi/>, diunduh pada hari Senin, 30 Januari 2017, pukul 14.40 WIB.