

# NASABAH BANK (BAKAL) JADI RAJA?

by Zulkarnain Sitompul

Pribahasa mengatakan bahwa konsumen adalah raja. Paket Januari 2005 yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) antara lain bertujuan memaksa bank memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada nasabah dengan menjamin hak-hak nasabah dalam bertransaksi dengan bank. Dua dari delapan produk hukum yang diterbitkan pada 24 Januari 2005 yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah memuat ketentuan yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan pribahasa tersebut. Transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan kepada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan menyelesaikan dengan segera pengaduan nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Bagi para pejuang perlindungan konsumen penerbitan kedua PBI tersebut merupakan angin segar. Selama ini, nasabah bank khususnya nasabah kecil selalu saja berada dipihak yang dirugikan bila berhadapan dengan bank. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang telah memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen misalnya dengan menerapkan prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini mengajarkan bahwa apabila produsen tidak lalai maka konsumen pasti tidak rugi. Dengan kata lain jika konsumen menderita kerugian maka pihak produsen pastilah lalai. Nasabah bank dikategorikan sebagai konsumen oleh UU Perlindungan Konsumen sehingga turut dilindungi oleh UU tersebut. Sayangnya undang-undang ini belum mengatur secara rinci tentang tanggung jawab produsen bilamana produk yang diproduksinya merugikan konsumen, khususnya nasabah bank. Ini memang salah satu kelemahan produk hukum kita. Jarang ditemukan suatu UU yang langsung dapat operasional. Selalu saja dibutuhkan peraturan pelaksana. PBI diharapkan dapat menutup celah yang ditinggalkan oleh UU Perlindungan Konsumen sehingga dapat memberikan perlindungan yang lebih jelas kepada nasabah bank. Dalam kitan ini nasabah diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank (Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat), termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk transaksi keuangan (*walk-in customer*).

Ketentuan dalam PBI mewajibkan agar informasi mengenai produk yang ditawarkan bank kepada nasabah harus memuat sekurang-kurangnya nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, persyaratan dan tata cara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat pada produk, perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk dan penerbit produk. Disamping itu, bank juga dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai

karakteristik produk yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Informasi tersebut harus disediakan dalam bahasa Indonesia. Apakah ketentuan tersebut sudah memadai? Perkara antara Martin Schnall v. Amboy National Bank di AS dapat digunakan sebagai ilustrasi sebelum memberikan jawaban. Martin Schnall menggugat Amboy National Bank (Bank) dengan tuduhan iklan yang dipublikasikan Bank pada Newark Star antara 18 Oktober 1998 dan 10 Oktober 1999 dan informasi yang tercantum pada formulir pembukaan rekening pada Bank bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam Truth in Saving Act (TISA) dan peraturan pelaksana yang dikeluarkan oleh Federal Reserve (Bank Sentral AS). Gugatan Schnall ditolak oleh Pengadilan Distrik dengan alasan iklan dan formulir pembukaan rekening yang dikeluarkan Bank tidak melanggar ketentuan dalam TISA atau peraturan pelaksanaannya dan walaupun bertentangan dengan TISA, Schnall tidak dapat membuktikan bahwa dirinya telah disesatkan oleh iklan tersebut. Schnall mengajukan banding pada Pengadilan Circuit.

Iklan yang dipublikasikan Bank menawarkan Money Market Account dengan *annual percentge yield* (APY) sebesar 6%. APY 6% tersebut berlaku untuk periode 90 hari sejak rekening dibuka dan setelah itu suku bunga akan dibayarkan berdasarkan suku bunga Treasury Bill 3 bulan dengan jaminan suku bunga paling kecil adalah 1 % di atas rata-rata suku bunga *money market* pada akhir hari kerja pada bulan sebelumnya yang ditawarkan oleh 3 bank besar di New Jersey.

Pada tanggal 16 Oktober 1998, sebelum iklan tersebut dipublikasikan, Schnall menghubungi Bank dengan maksud untuk membuka rekening pada bank tersebut. Pada 26 Oktober setelah membaca iklan Bank di surat kabar, Schnall kembali menghubungi Bank dan meminta formulir pembukaan rekening. Bank kemudian mengirimkan formulir pembukaan rekening dan Schnall membuka rekening money market dengan menempatkan \$20.000. Pada 18 Oktober 1999 Schnall, atas nama sendiri dan semua nasabah bank yang telah menyimpankan uangnya paling sedikit \$20.000 pada rekening money market selama periode 18 Oktober 1998 sampai dengan 18 Oktober 1999 menggugat Bank.

Pengadilan Circuit berpendapat bahwa iklan yang dipublikasikan pada surat kabar dan informasi yang tercantum pada formulir pembukaan rekening Bank melanggar ketentuan yang dimuat dalam TISA karena tidak mencantumkan APY sebagai single composite rate berdasarkan jangka waktu satu tahun yang dihitung dengan menggunakan suku bunga sebesar 6% untuk periode 3 bulan pertama dan suku bunga variabel (berapapun besarnya pada waktu iklan dipublikasikan) untuk sisa jangka waktu sembilan bulan lainnya. TISA (12 U.S.C. S 4302 (a) antara lain menetapkan bahwa:

*"Each advertisement.....relating to any....interest bearing account....which includes any reference to a specific yield...shall state the following information, to the extent applicable, in a clear and conspicuous manner:*

*(1) The annual percentage yield.*

*(2) The period during which such annual percentage yield is in effect.*

Sedangkan yang dimaksud dengan "annual percentage yield" (12 U.S.C S 3413 (2) adalah:

*"the total amount of interest that would be received on a \$100 deposit, based on the annual rate of simple interest and the frequency of compounding for a 365-day period, expressed as a percentage calculated by a method which shall be prescribed by the Boad in regulation"*

Selanjutnya Pengadilan Circuit berpendapat bahwa TISA memberlakukan *strict liability* terhadap depository institutions yang melanggar persyaratan keterbukaannya dan untuk mendapatkan ganti rugi, penggugat tidak perlu membuktikan bahwa dirinya dipengaruhi, disesatkan atau dirugikan oleh iklan dan informasi pada formulir pembukaan rekening yang melanggar ketentuan TISA. Kerugian yang hendak dicegah oleh Pemerintah dengan menerbitkan TISA bukan hanya kerugian keuangan yang bakal diderita nasabah akibat adanya iklan yang menyesatkan akan tetapi Pemerintah juga ingin mencegah dampak biaya informasi dan anti kompetisi yang ditimbulkan apabila bank mengiklankan produknya secara tidak seragam sehingga menyulitkan masyarakat membandingkan tingkat keuntungan yang ditawarkan masing-masing bank.

Dengan ilustrasi di atas dapat disimpulkan bahwa masih dibutuhkan adanya ketentuan pelaksana yang lebih operasional sehingga lebih mudah untuk ditegakkan. PBI memang hanya mengatur persyaratan minimal yang harus diterapkan bank. Persyaratan yang lebih rinci diserahkan kepada masing-masing bank. Ketentuan rinci tentang produk yang ditawarkan dapat membantu nasabah menilai apakah mereka telah dirugikan pada waktu mengkonsumsi produk tersebut. Apabila nasabah menilai dirinya telah dirugikan maka nasabah dapat menggunakan haknya untuk meminta ganti rugi. Untuk itu, bank diwajibkan menyelesaikan setiap adanya ungkapan ketidakpuasan yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Setiap bank harus menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Akan tetapi PBI tidak mengatur tentang tindak lanjut yang harus diambil bila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank. Sebenarnya ada dua pilihan, apabila penyelesaian yang dilakukan bank belum memenuhi harapan nasabah. *Pertama*, penyelesaiannya dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Kedua*, dibentuk badan khusus yang berfungsi menyelesaikan sengketa nasabah bank. Pilihan pertama tentunya lebih praktis karena badan ini sudah dibentuk dan proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan secara sederhana.

Masyarakat berharap kedua PBI ini dapat meningkatkan posisi tawar nasabah dalam bertransaksi dengan bank. Untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut, kata kuncinya adalah *enforcement*. BI harus tegas menghukum bank yang tidak melaksanakan ketentuan dalam PBI tersebut. Sanksi yang dijatuhkan haruslah sanksi yang dapat memberikan rasa jera bagi pelaku dan dapat mencegah yang lain untuk berbuat yang setara. Jika tidak maka kedua PBI tersebut seperti banyak peraturan perundangan lain hanya akan menjadi *dead letter*. Berfungsi sebagai pengisi rak buku di perpustakaan, bahan kuliah di kampus dan nasabah bank tidak bakalan jadi raja.\*\*

• *Pilars No. 7/Th. VIII/21-27 Februari 2005*