



KLAUSULA BAKU DALAM PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN NASABAH PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk KOTA BANDA ACEH

Adella Yuana

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

Sri Walny Rahayu

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan klausula baku dalam pembukaan rekening Mandiri TabunganKu pada PT Bank Mandiri dan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh nasabah yang dirugikan karena klausula baku dalam pembukaan rekening PT Bank Mandiri. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif melalui penelitian terhadap asas hukum. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan untuk mendukung data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan klausula baku pembukaan rekening Mandiri TabunganKu pada PT Bank Mandiri bertentangan dengan Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata mengenai suatu sebab yang halal, jo Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata tentang iktikad baik, jo Pasal 1337 KUH Perdata mengenai suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan antar lain dengan undang-undang,jo Pasal 1339 KUH Perdata ditegaskan suatu perjanjian dalam hal ini seharusnya sifat klausula baku berdasarkan kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang. Klausula baku pembukaan rekening PTBank Mandiri juga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No.8 Tahun 1999,Pasal 22 ayat (3) huruf f Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 dan Pasal 8 ayat (1)huruf d PBI No.16/1/PBI/2014. Upaya penyelesaian yang ditempuh nasabah yang dirugikan dengan cara melakukan pengaduan nasabah dan menggunakan forum negosiasi antara bank dan nasabah, atau nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, dengan menggunakan jalur non litigasi yaitu mediasi antara nasabah dengan bank. Diharapkan PT Bank Mandiri memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam KUH Perdata dan UU No.8 Tahun 1999, Peraturan OJK No1 / POJK.07 / 2013 dan PBI No.16 / 1 / PBI / 2014 dalam menerapkan klausula baku mengenai pembukaan rekening tabungan bagi calon nasabah. Diharapkan OJK melaksanakan tugas pengawasannya kepada bank-bank menggunakan klausula baku.

Kata Kunci: Hukum Perjanjian, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Upaya Hukum.

Abstract - *The purpose of this research is to understand the use of standard clause on opening Mandiri TabunganKu account in PT Bank Mandiri, and settlement efforts that can be taken by customers who are harmed because of the standard clause in the opening account of PT Bank Mandiri. This study was normative law research through the study on legal principles. The data used in this study were secondary and primary data. The secondary data were obtained from literature research by studying primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The primary data were obtained through field research to support secondary data (hulp wetenschap). Study result showed that the use of standard clause on opening Mandiri TabunganKu account in PT Bank Mandiri was contradictory to Article 1320 paragraph (4) the Civil Code concerning a lawful cause, jo Article 1338 Paragraph (3) of the Civil Code concerning good faith, jo Article 1337 of the Civil Code concerning a cause is prohibited if it is contradictory to others by law, Article 1339 of the Civil Code confirmed that the contract does not only bind to the things which expressly stated therein factor, but also for everything that, by the nature of the contract, required by propriety, customs, and laws. PT Bank Mandiri standard clause also contradictory to Article 18 paragraph (1) sub-paragraph g of Law No.8 Year 1999, Article 22 paragraph (3) letter f of OJK Regulation No.1 / POJK.07 / 2013 and Article 8 paragraph (1) letter d of PBI No.16 / 1 / PBI / 2014. The harmed customers may complaint and take advantage of the bank negotiation forum or complaint to the Financial Services Authority as an independent agency and free from the interference of other parties, using non-litigation channels i.e mediation between customers and the bank. It is expected that PT Bank Mandiri acts in accordance with the provisions of laws and regulations in the Civil Code and Law No.8 Year 1999, OJK Regulation No1 / POJK.07 / 2013 and PBI No.16 / 1 / PBI / 2014 in applying the standard clause regarding the opening of savings accounts for prospective customers. It is also expected that OJK performs its supervisory duties functions to banks use of standard clauses.*

Keywords: Contract Law, Standard Clauses, Consumerism, Legal Effort.

PENDAHULUAN

Klausula baku digunakan dalam praktik perbankan dengan alasan kebutuhan praktis. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kota Banda aceh dalam pembukaan rekening tabungan pada produk Mandiri TabunganKu bagi calon nasabahnya mengatur klausula baku ketentuan dan syarat khusus rekening mandiri tabungan. Mandiri TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna memudahkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹ Persyaratan yang terdapat dalam Mandiri TabunganKu terdapat dalam Buku Rekening Tabungan yang menggunakan bentuk klausula baku (*standard contract*), artinya persyaratan sebagai perjanjian antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen sudah disediakan oleh pihak bank sedangkan nasabah hanya mempelajari dan memahaminya dengan baik. Keadaan ini membuat pihak nasabah hanya dalam posisi menerima atau menolak tanpa ada kemungkinan untuk melakukan negosiasi atau tawar-menawar.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pembukaan rekening Mandiri TabunganKu pada Bank Mandiri Kota Banda Aceh dengan nasabahnya semuanya dilakukan berdasarkan klausula baku. Dalam perjanjian pembukaan rekening Mandiri TabunganKu diatur ketentuan dan syarat Mandiri Tabunganku yang klausulnya merupakan klausula baku antara lain pada nomor 10, 14 yang menyatakan tingkat bunga tabungan yang ditentukan oleh Bank Mandiri dan apabila terdapat perubahan akan diberitahukan kepada penabung dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Bank Mandiri, penabung dikenakan biaya mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.²

Klausula baku dalam persyaratan pembukaan rekening Mandiri TabunganKu pada butir nomor 10, 14 ketentuan dan syarat pembukaan rekening Mandiri TabunganKu, ternyata bertentangan dengan Pasal 1320 ayat (4) jo Pasal 1338 ayat (3) jo Pasal 1337 jo Pasal 1339 KUH Perdata. Klausula baku juga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK Tahun 1999, Pasal 22 ayat (3) huruf f Peraturan OJK No.1 Tahun 2013, Pasal 8 ayat (1) PBI No. 16 Tahun 2014. Norma tersebut melarang pelaku usaha jasa keuangan menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan konsumen selaku nasabah bank dengan memanfaatkan kondisi nasabah yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

¹<http://www.bankmandiri.co.id/article/152765812662>, [diakses 19/04/2017].

²Lampiran ketentuan dan syarat TabunganKu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan melalui teknik pengumpulan data wawancara terstruktur, diketahui klausula baku tersebut menimbulkan kerugian bagi nasabah Bank Mandiri. Bentuk-bentuk kerugian tersebut antara lain perubahan pada tingkat bunga tabungan yang akan diberitahukan kepada nasabah dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh bank, ketentuan yang membebaskan pihak bank dari segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan, pemalsuan, dan atau penyalahgunaan buku tabungan, ketentuan terhadap biaya yang mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh pihak bank kepada nasabah.³

Bentuk kerugian lain yang diderita nasabah adalah kewajiban membuat ATM menjadi satu paket dengan pembukaan rekening Mandiri TabunganKu sangat merugikan nasabah karena dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.12.500, padahal belum tentu nasabah tersebut memerlukan ATM. Setiap transaksi ATM dibebankan biaya administrasi bank yang harus ditanggung oleh nasabah.

Adanya kesenjangan antara aturan yang diatur dalam pembukaan rekening Mandiri TabunganKu dengan aturan dalam KUH Perdata, UUPK Tahun 1999, Peraturan OJK No.1 Tahun 2013 dan PBI No. 16 Tahun 2014 yang mengatur klausula baku sebagaimana telah disebutkan di atas, dengan pelaksanaan pembukaan rekening Mandiri TabunganKu menyebabkan penelitian ini menjadi penting diteliti. Berdasarkan fakta-fakta yuridis dan fakta-fakta masalah yang telah diuraikan pada latar belakang di atas maka identifikasi penelitian dibatasi sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan klausula bakudalam pembukaan rekening Mandiri Tabungan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ?
2. Apakah upaya penyelesaian yang dapat ditempuh nasabah yang dirugikan karena klausula baku dalam pembukaan rekening PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yaitu meneliti bahan kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder.⁴ Objek penelitian hukum adalah mencari kaidah (*norm*) atau *das sollen*. Kaidah meliputi asas hukum, kaidah hukum dalam arti nilai (*norm*), peraturan hukum kongkret dan sistem hukum. Penelitian hukum yang

³Sumber data primer yang diolah melalui wawancara pada tanggal 28-30 April 2017.

⁴Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1986, hlm. 15.

meneliti kaidah atau norma disebut penelitian hukum normatif.⁵Data penelitian hukum normatif berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, didukung oleh data primer di lapangan.⁶

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan analitis (*analytical approach*). Artinya penelitian ini mengkaji bahan hukum klausula baku dalam pembukaan rekening tabungan bagi nasabah yang dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Klausula Baku Dalam Pembukaan Rekening Mandiri TabunganKu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Pelaksanaan pembukaan rekening tabungan pada Mandiri TabunganKu PT Bank Mandiri terdapat beberapa ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah sebagai perjanjian antara bank dengan nasabah. . Dalam praktiknya perjanjian pembukaan rekening tabungan dibuat dalam bentuk tertulis dan berbentuk formulir yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh bank serta telah tertera segala persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan secara sepihak oleh pihak bank. Perjanjian ini disebut dengan perjanjian baku yang di dalamnya terdapat klausula baku. Perjanjian tersebut dapat dilihat dalam di dalam buku tabungan nasabah dan formulir pendaftaran pembukaan rekening tabungan nasabah dalam aplikasi pembukaan rekening produk dana perorangan (*term conditions*).

Dasar digunakannya klausula baku sebagai *term condition* pada aplikasi pembukaan rekening produk dana perorangan sesuai dengan asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal ini merupakan norma yang memuat asas kebebasan berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak didefenisikan sebagai suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan

⁵Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2009, hlm. 36-37.

⁶Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.cit.*, hlm. 15.

perjanjian dengan siapapun, menentukan isi, pelaksanaan dan persyaratan perjanjian, menentukan bentuk perjanjian.⁷ Namun kebebasan yang disyaratkan dalam asas kebebasan berkontrak tidak boleh bertentangan dengan Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata tentang suatu sebab yang halal, jo Pasal 1338 ayat (3) KUH perdata mengenai itikad baik, jo Pasal 1337 KUH perdata mengenai suatu sebab adalah terlarang apabila antar lain bertentangan dengan undang-undang, jo Pasal 1339 KUH perdata ditegaskan suatu perjanjian dalam hal lain adalah klausul baku yang diatur oleh *term condition* Bank Mandiri suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang berkaitan dengan perjanjian dalam hal ini sifat klausula baku diharuskan berdasarkan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.

Pasal 1320 ayat (4) menjelaskan syarat untuk sahnya suatu perjanjian salah satunya adalah suatu sebab yang halal. Syarat ini merupakan syarat objektif, artinya syarat yang berkaitan dengan isi perjanjian itu sendiri. Syarat sahnya suatu perjanjian lebih lanjut dijelaskan di dalam Pasal 1337 KUH perdata yang menyebutkan “suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.” Klausula baku di dalam ketentuan dan syarat pembukaan rekening tabungan bank mandiri tidak boleh bertentangan antar lain undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Perjanjian yang ditentukan isi, pelaksanaan dan persyaratan perjanjian yang dibuat secara bebas oleh para pihak, tentunya tidak boleh bertentangan dengan norma-norma yang berlaku. Salah satu norma tersebut adalah norma yang terkandung di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Kebebasan berkontrak yang diperbolehkan oleh undang-undang pada perjanjian harus berdasarkan pada asas itikad baik para pihak dalam membuat dan melaksanakannya. Penjelasan lebih lanjut terdapat dalam Pasal 1339 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa “suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.” Pasal ini dimaksudkan bahwa klausula baku dalam pembukaan rekening tabungan bank mandiri dalam hal ini sifat dari klausula baku tersebut tidak boleh bertentangan dengan kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

Apabila melihat ketentuan dasar digunakannya klausula baku dalam pembukaan

⁷Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006, hlm. 158.

rekening tabungan pada Bank Mandiri ada beberapa asas yang terkandung di dalamnya antar lain asas kebebasan berkontrak, asas *pacta sunt servanda*, asas konsensualisme, asas personalitas, dan asas itikad baik. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa klausula baku yang digunakan dalam praktik perbankan dalam pembukaan rekening tabungan bank mandiri tidak sesuai dengan asas itikad baik dan asas kebebasan berkontrak.

Asas itikad baik yang dimaksud adalah klausula baku pembukaan rekening tabungan Bank Mandiri dilaksanakan yang dibuat secara sepihak oleh bank dilaksanakan dengan tidak adil, wajar dan seimbang karena klausula baku tersebut telah mengesampingkan hak-hak nasabah dan merugikan nasabah karena perubahan yang sewaktu-waktu akan terjadi tanpa diketahui oleh nasabah. Pada dasarnya asas kebebasan berkontrak dalam pelaksanaan klausula baku pembukaan rekening tabungan Bank Mandiri harus sesuai dengan syarat sah suatu perjanjian salah satunya syarat suatu sebab yang halal. Suatu sebab yang halal diartikan dalam Pasal 1337 KUH perdata adalah suatu sebab yang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan baik dan ketertiban umum. Hasil penelitian menunjukkan klausula baku tersebut bertentangan dengan undang-undang antar lain Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK Tahun 1999, Pasal 22 ayat (3) huruf f Peraturan OJK No.1 Tahun 2013, Pasal 8 ayat (1) huruf d PBI No. 16 Tahun 2014.

Tiga ketentuan tersebut pada dasarnya melarang bank membuat klausula baku yang menyatakan bahwa nasabah harus tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak dalam masa nasabah memanfaatkan jasa yang dibelinya. Pada praktiknya bank melanggar tiga aturan tersebut dalam menerapkan klausula baku pembukaan rekening tabungan nasabah Bank Mandiri yang terlampir pada buku tabungan Mandiri TabunganKu dan aplikasi pembukaan rekening produk dana perorangan (*term conditions*) yang telah disebutkan di atas.

Proses pelayanan pembukaan rekening tabungan dilakukan oleh petugas *Customer Service* yang memberikan penjelasan mengenai layanan dan penjelasan tentang produk tabungan mengenai manfaat dan keuntungan, persyaratan dan informasi besaran saldo awal penyetoran minimal. Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening yang di dalamnya terdapat ketentuan dan syarat tabungan yang telah disediakan oleh bank, setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer Service* menerima formulir yang telah diisi dan ditanda tangani oleh calon nasabah dan tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan dikartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan, petugas *Customer Service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Passport). Setelah data calon nasabah

sudah lengkap, petugas *Customer Service* menulis nomor nasabah dan nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening tabungan. Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan tersebut, kemudian ditutup dengan label pengaman dan diberi stempel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan kepada nasabah dan dipersilahkan ke *teller* untuk menyetorkan uang.

Pelaksanaan perjanjian pembukaan rekening tabungan sebagai ketentuan dan syarat yang telah dibuat oleh bank, *Customer Service* hanya menjelaskan mengenai Transparansi Penggunaan data Pribadi Nasabah (TPDPN) dan ketentuan mengenai Pemblokiran dan Penutupan Rekening.⁸ Penjelasan ini bertujuan untuk menghindari kejahatan indikasi penipuan dan hal-hal yang tidak sesuai yang akan terjadi dikemudian hari. Apabila nasabah telah menyetujui TPDPN tersebut artinya nasabah telah setuju dengan segala ketentuan dan syarat yang diterapkan oleh Bank Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa calon nasabah bank mandiri tidak memiliki pilihan dalam menentukan hal ini, kebanyakan dari calon nasabah menyetujui ketentuan dalam TPDPN tersebut tanpa memahami ketentuan-ketentuan yang tercantum di dalamnya.

Uraian di atas menunjukkan bahwa tidak ada proses negosiasi mengenai ketentuan dan persyaratan dalam pembukaan rekening tabungan sebagai perjanjian diantara pihak bank dengan nasabah, artinya nasabah hanya diminta untuk menandatangani formulir pembukaan rekening tabungan tanpa adanya penjelasan terlebih dahulu mengenai seluruh isi dari ketentuan dan persyaratan tersebut sebagai perjanjian diantara kedua belah pihak. Keadaan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Mandiri yang menjadi responden dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa dalam pembukaan rekening tabungan pada Bank Mandiri tidak dijelaskan persyaratan-persyaratan sebagai perjanjian yang telah dibuat oleh bank dan calon nasabah hanya diarahkan untuk menandatangani perjanjian tersebut.⁹

Pedoman dalam menentukan perjanjian baku dalam sistem pembayaran pada perbankan yaitu salah satunya adalah pembukaan rekening tabungan pada Bank Mandiri yang dijadikan acuan yang seharusnya dimuat adalah Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku (SEOJK No.13 Tahun 2014) pada tanggal 20

⁸Maisarah Jumaidi, *Customer Service* Bank Mandiri, wawancara, tanggal 21 Juli 2017.

⁹Lidya Aulia, Nasabah Bank Mandiri, wawancara, 16 Juli 2017.

Agustus 2014.¹⁰ Surat edaran ini dibuat karena sehubungan berlakunya Peraturan OJK No.1 Tahun 2013. Dalam SEOJK No.13 Tahun 2014 mengatur mengenai kewajiban bank selaku pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan waktu yang cukup bagi nasabah untuk membaca dan memahami perjanjian baku sebelum menandatangani atau sebelum efektif berlakunya perjanjian baku. Namun pada praktiknya tidak demikian, *Customer Service* langsung mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir dan menandatangani.

Apabila nasabah telah menandatangani klausula baku tersebut, artinya nasabah menyetujui ketentuan dan syarat dalam pembukaan rekening tabungan bank mandiri tersebut dan mematuhi semua isinya. Mengingat klausula baku tetap mengikat para pihak dan pada umumnya beban tanggung gugat para pihak adalah berat sebelah, maka langkah yang harus dilakukan bukan melarang atau membatasi penggunaannya melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula baku tertentu yang dilarang undang-undang.¹¹

2. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Ditempuh Nasabah Yang Dirugikan Karena Klausula Baku Dalam Pembukaan Rekening Tabungan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Klausula baku adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pelaku usaha selaku bank tanpa persetujuan dari konsumen selaku nasabah bank. Tujuan dibuatnya klausula baku dalam kegiatan perbankan untuk memudahkan transaksi dalam penawaran jasa oleh bank. Keadaan ini membuat pihak konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian. Konsumen hanya memiliki pilihan *take it or leave it*. Kedudukan konsumen yang tidak memiliki kesempatan dalam melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian membuat keadaan kegiatan usaha yang tidak seimbang dan menimbulkan kekhawatiran akan kerugian yang timbul. Untuk menghindari hal ini, dalam melindungi nasabah dari bank selaku pelaku usaha yang memiliki ekonomi kuat, pemerintah menciptakan suatu norma sebagai perlindungan dan upaya hukum bagi nasabah untuk meminimalisir kerugian yang diderita masyarakat atau nasabah.

Aturan mengenai perlindungan konsumen secara umum dapat kita temukan dalam UUPK Tahun 1999, sedangkan aturan secara khusus yang mengatur perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yaitu nasabah diatur dalam Peraturan OJK No.1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan PBI No. 16 Tahun 2014 Tentang

¹⁰Maisarah Jumaidi, *Customer Service Bank Mandiri*, wawancara, tanggal 21 Juli 2017.

¹¹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004. hlm.118.

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen secara umum diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK Tahun 1999 yang mengatur mengenai penggunaan klausula baku. Lebih lanjut perlindungan hukum secara khusus dalam praktik perbankan dapat dilihat dalam Pasal 22 ayat (3) Peraturan OJK No. 1 tahun 2013 jo Pasal 8 ayat (1) PBI No. 16 Tahun 2014.

Upaya yang dapat ditempuh nasabah dalam mengalami kerugian dapat menyelesaikannya melalui Badan Perlindungan Konsumen (BPKN) pada Pasal 31 UUPK Tahun 1999 menjelaskan mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagai mengembangkan upaya perlindungan konsumen. Istilah mengembangkan yang digunakan di dalam rumusan pasal ini, menunjukkan bahwa BPKN dibentuk sebagai upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen yang sudah diatur di dalam pasal yang lain.¹²

Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara umum diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK Tahun 1999 yang menjelaskan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Pada ketentuan pasal tersebut diketahui terdapat dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini pada kegiatan perbankan adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Pada Pasal 32 ayat (1) Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013 menyatakan “pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.” Pelayanan dan penyelesaian pengaduan tersebut jika setelah menerima pengaduan dari nasabah terjadi sengketa, yaitu perbedaan pendapat antara nasabah dengan bank yang terkait dengan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak. Penyelesaian pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan antara nasabah dengan bank, dalam hal ini konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternatif penyelesaian sengketa) yang dapat disampaikan kepada OJK ataupun pada pengadilan.

Pengaduan dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan diatur dalam Pasal 40 ayat (2) Peraturan OJK No.1 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa “nasabah dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-

¹²*Ibid.*, hlm. 195.

undangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.” Pasal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari berbagai sengketa yang terjadi.

Peran OJK dalam melindungi nasabah dalam penyalahgunaan klausula baku pembukaan rekening tabungan pada Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya yaitu apabila tidak dapat diselesaikan pada tahap negosiasi antara bank dengan nasabah, maka OJK akan menyurati bank untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi secara mediasi antara kedua belah pihak dan mendengarkan keterangan dari sisi bank dan nasabah, apabila tidak ada penyelesaian dalam mediasi dalam hal nasabah mengalami kerugian maka nasabah dapat langsung melalui jalur litigasi atau pengadilan.¹³

OJK yang memiliki tugas melindungi nasabah, terdapat suatu lembaga yaitu Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) pada wilayah Aceh juga memiliki tugas yang sama yaitu melindungi konsumen yang bersifat umum. Bentuk perlindungan yang diberikan YaPKA dalam melindungi konsumen adalah dengan memberikan sosialisasi tentang pemahaman atas UU Perlindungan Konsumen dalam menggunakan jasa perbankan, memberikan pelatihan, dan pendidikan kepada masyarakat.¹⁴ Tugas YaPKA dalam melindungi konsumen pada dunia perbankan selanjutnya akan diserahkan kepada OJK selaku pengawas perbankan dalam kegiatannya apabila terdapat pengaduan yang dilakukan konsumen akibat kerugian yang dialami dalam menggunakan jasa perbankan.¹⁵

Perlindungan hukum bagi nasabah sebagai upaya penyelesaian atas kerugian yang dialami tidak hanya dilakukan oleh pihak pemerintah dan luar saja tetapi juga harus dilakukan oleh nasabah itu sendiri, artinya nasabah juga harus melindungi dirinya dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam jasa perbankan perlindungan yang dapat dilakukan nasabah sebelum membuka rekening tabungan pada Bank Mandiri adalah nasabah harus membaca dan memahami perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh bank selaku pelaku usaha. Tindakan ini dilakukan untuk mencegah nasabah menderita kerugian yang disebabkan karena kelalain yang akan dialaminya, karena apabila nasabah telah menandatangani perjanjian baku yang dibuat oleh bank artinya nasabah setuju terhadap perjanjian baku tersebut.

¹³Elsa Novira Rihana, Pegawai Otoritas Jasa Keuangan, wawancara, tanggal 11 Juli 2017.

¹⁴Fatmawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara, tanggal 18 Juli 2017.

¹⁵*Ibid.*

KESIMPULAN

Pelaksanaan klausula baku dalam pembukaan rekening Mandiri TabunganKu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berdasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu kebebasan berkontrak. Namun klausula baku tersebut tidak boleh bertentangan dengan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata mengenai semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya, jo Pasal 1320 ayat (4) KUH Perdata mengenai suatu sebab yang halal, jo Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata tentang iktikad baik, jo Pasal 1337 KUH Perdata mengenai suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan antar lain dengan undang-undang, jo Pasal 1339 KUH Perdata ditegaskan suatu perjanjian dalam hal ini seharusnya sifat klausula baku berdasarkan kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang. Klausula baku pembukaan rekening tabungan Bank Mandiri juga tidak boleh bertentangan juga tidak boleh bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK Tahun 1999, Pasal 22 ayat (3) huruf f Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013, Pasal 8 ayat (1) huruf d PBI No.16 Tahun 2014. Dalam praktiknya klausula baku dalam pembukaan rekening tabungan bertentangan dengan peraturan-peraturan yang disebutkan di atas dan merugikan nasabah.

Upaya penyelesaian yang dapat ditempuh nasabah yang dirugikan karena klausula baku dalam pembukaan rekening tabungan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah nasabah memiliki hak untuk melakukan pengaduan nasabah dan menggunakan forum negosiasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dibidang perbankan, melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, dengan cara menggunakan jalur non litigasi yaitu mediasi antara nasabah dengan bank. Apabila tidak ditemukan penyelesaian diantara keduanya nasabah diperbolehkan menggunakan jalur litigasi yaitu pengadilan untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.

Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1986.

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2009.

<http://www.bankmandiri.co.id/article/152765812662>, [diakses 19/04/2017].