

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PT.BANK RAKYAT INDONESIA  
UNIT AMPERA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Erni Dwita Silambi  
Universitas Musamus Merauke**

**ABSTRACT**

*This study aimed to consumer protection to bank customers as consumers intended for customers so that customers have the right to use the forum for customer complaints and mediation to resolve disputes in the banking sector in a simple, easy and cepat. Metode used in this study by the research adalah dilaksanakn field at PT Bank BRI unit Ampera and the literature study conducted through reading books that deals with the writing of the journal, the statements derived from the literature as well as legal issues articles. This research was conducted using qualitative descriptive, using data collection techniques derived from secondary data is the primary legal materials, secondary, tertiary, and secondary data to support the use interview techniques to the employees and customers of the bank. The results showed that in the settlement between the bank and the customer will be settled amicably between the bank and the customer, and if proven to exist error, the bank will change and if the loss can not be resolved by the bank it will be taken by way of mediation.*

*Keywords: The Role of Law, the bank, the Customer.*

**PENDAHULUAN**

Membicarakan bank, maka yang terbayang dalam benak kita adalah suatu tempat dimana kita dapat menyimpan uang ataupun meminjam bunga dengan memakai bunga secara sederhana memang demikian adanya, namun untuk lebih jelasnya penulis mengutip beberapa pengertian bank menurut para ahli. Menurut G.M.Terryn bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari orang lain maupun dengan jalan memperperdakan alat-alat penukar baru berupa uang giral (Thomas, 1997).

Bank merupakan pemasok (*supplier*) dari sebagian uang yang beredar, yang digunakan sebagai alat tukar atau alat pembayaran sehingga mekanisme kebijaksanaan moneter dapat berjalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank merupakan suatu lembaga keuangan sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan.

Dari beberapa defenisi bank yang ada dapat diambil suatu kesimpulan bahwa bank adalah :

1. Sebagai pencipta Uang (uang kartal dan giro)
2. Sebagai penyalur simpanan-simpanan dalam masyarakat
3. Sebagai badan yang berfungsi sebagai perantara dalam menerima dan membayar transaksi dagang didalam dan diluar negeri.

Perkembangan yang begitu pesat dibidang Perbankan tidak terlepas dari peran nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank maka tentu saja bank tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai perlindungan dan penyalur dana dari masyarakat. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak jarang nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank sering diabaikan haknya karena kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika

berhadapan dengan bank adalah merupakan suatu masalah yang sering dikeluhkan secara terus menerus.

Persaingan bisnis yang semakin ketat pada dunia perbankan juga menuntut organisasi penyedia jasa lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen atau nasabah sebagai konsep dasar pemasaran serta berusaha memenuhi harapan mereka akan kualitas, sehingga mampu memberikan pelayanan prima bagi para konsumennya. (Melly, 2008).

Perlindungan konsumen juga akan berpengaruh pada loyalitas nasabah pada BRI merauke dimana kehadiran bank umum lainnya menjadikan persaingan semakin ketat.kualitas pelayanan akan menjadi harapan tentang kehandalan, daya tanggap , jaminan dan bukti langsung (Tjiptono, 2008).

Kepercayaan merupakan inti dari perbankan sehingga sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan dari nasabahnya.Perlindungan hukum terhadap nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumenterletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata caraklausula baku baik bentuk maupun subtansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit atau pembiayaan serta pembukaan rekening bank oleh nasabah.

Bank dengan fungsinya sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dana serta melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian masyarakat.dengan demikian maka bank adalah lembaga yang sangat mengutamakan kepercayaan masyarakat. Agar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga bank tidak berkurang maka pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab yang dapat merusak sendi kepercayaan masyarakat (Muhammad, 2006).

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya dibank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasanya akan diberikan kepada sipenyimpan.balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau perlindungan hukum yang menjanjikan.semakin tinggi balas jasa dan semakin baiknya perlindungan hukum yang diberikan akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya pada bank tersebut.oleh karena itu pihak bank harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya (Kasmir,2008).

Hubungan antara bank dan nasabah juga bersifat sebagai hubungan kepercayaan yang membebaskan kewajiban-kewajiban kepercayaan kepada bank terhadap nasabahnya.oleh karena itu masyarakat bisnis dan perbankan Indonesia berpendapat bahwa hubungan antar bank dan nasabah bukan sekedar hubungan kontraktual belaka melainkan juga hubungan kepercayaan (Usman 2001).

Kualitas pelayanan dan perlindungan konsumen merupakan fokus operasional yang harus menjadi perhatian bank sebagai penyedia jasa ( Kotler dan Keller, 2006 ).

Dalam rangka melindungi hak-hak konsumen secara umum pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.Undang-Undang ini dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Dengan berlakunya Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa bank, menghindari terjadinya peluang-peluang dalam melakukan penyimpangan yang sangat mungkin terjadi dalam dunia perbankan.

Selain Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masalah perbankanpun diatur dalam UU No.7 tahun 1992 yang telah diperbaharui dengan Undang-

undang No.10 Tahun 1998 pada pasal 6 ditentukan bahwa usaha yang dilakukan oleh bank umum adalah :(undang-undang No. 10 Tahun 1998 ):

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu
2. Memberikan kredit
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang
4. Membeli, menjual dan menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dana atas perintah nasabahnya.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersamaseluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999 ini adalah :

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan pelaku untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakai dan produk itu tidak mengancam ketentraman dan keselamatan terhadap jiwa dan harta bendanya.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum artinya undang-undang ini mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Tujuan yang ingin dicapai melalui undang-undang perlindungan konsumen ini sebagaimana dimaksud dalam pasal tiga adalah ( undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ):

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan,kenyamanan, keamanan,dan keselamatan konsumen.

Mengamati tujuan dan asas yang terkandung didalam undang-undang ini jelaslah bahwa undang-undang membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara,

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa bank, pelaku usaha jasa bank oleh karenanya dituntut untuk:

1. Beritiket baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan jasa yang diberikannya.
3. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin kegiatan usaha banknya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.

Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh akan membentuk persepsi nasabah akan kualitas jasanya.salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Service quality ( parasurahman,1998).

Untuk itu perlu mempelajari dan menganalisis Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen agar bank yang tidak menjalankan usahanya dengan sehat harus dapat ditindak tegas oleh pemerintah demi kepentingan masyarakat sebagai nasabah tidak dirugikan.

Diharapkan dengan semakin membaiknya pelayanan dan perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai nasabah bank maka dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan.

#### **RUMUSAN MASALAH**

Adapun masalah yang penulis angkat dalam jurnal ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada Nasabah bank ditinjau dari Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Bagaimana pertanggung jawaban bank apabila nasabah mengalami kerugian.

#### **TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank ditinjau dari Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan anak dan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap nasabah apabila mengalami kerugian.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penulisan ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai :
  - a. Bahan kajian bagi akademis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya hukum perbankan.
  - b. Sebagai suatu bentuk penambahan literature tentang perbankan terutama pemberian perlindungan terhadap nasabahnya.
2. Secara Praktis, hasil penelitian dapat digunakan :
  - a. Sebagai pedoman dan masukan bagi pemerintah, peradilan dan praktisi hukum dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memutuskan dan menyelesaikan perkara yang sedang dihadapi.
  - b. Sebagai suatu bentuk sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas tentang hak-hak yang dimiliki mereka abila dirugikan oleh dunia perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Sehubungan dengan sifat penelitian ini yang bersifat normatif maka bahan dan materi yang dipakai dalam tesis ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Dari hasil penelitian kepustakaan diperoleh data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier (Bungin,2003)

### **Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan jurnal ini, penulis memilih lokasi penelitian pada bank BRI unit Ampera kabupaten Merauke dengan cara melakukan wawancara secara kepada karyawan bank BRI dan membagikan Quisener kepada para nasabah

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam rangka memperoleh data sebagaimana yang diharapkan, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan 2 cara yakni Wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara bebas dan/atau terpampang dalam bentuk tanya jawab dengan Karyawan Bank BRI Unit Ampera. Dan pengamatan langsung terhadap situasi dan kondisi di lapangan, dengan cara meneliti dan menyebarkan Angket (*Quisioner*) terhadap nasabah bank BRI Unit Ampera.

### **Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Karyawan Bank BRI Unit Ampera Kabupaten Merauke dan nasabah Bank BRI Unit Ampera. sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dianggap memenuhi kriteria sebagai responden. Yaitu 5 orang karyawan dan 15 orang nasabah.

### **Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data empirik yang diperoleh secara langsung dan lapangan penelitian yang bersumber dan responden atau informan sebagai sumber data. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dan studi kepustakaan, bahan-bahan dokumentasi dan instansi

terkait, surat kabar atau bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan materi penelitian ini termasuk peraturan perundang-undangan yang terkait.

### **Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder yang selanjutnya diikuti dengan penafsiran dan kesimpulan.

### **Pembahasan**

Dalam pelayanan sehari-hari PT Bank BRI unit ampera berusaha memenuhi hak dan kewajibannya sebagai bank pada umumnya yang selalu dilandasi dengan syarat dan ketentuan berdasarkan sistem perbankan dibawah pengawasan bank Indonesia.

PT Bank BRI unit Ampera selalu berusaha melindungi nasabahnya dengan dengan mengelola uang yang ditempatkan oleh nasabah dibank tersebut dengan sebaik-baiknya dan menyediakan uang itu kembali apabila dibutuhkan oleh nasabah tersebut. PT.bnk BRI Unit Ampera sangat berhati-hati dalam melayani setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau hal yang dapat merugikan nasabah dari bank tersebut, Identitas yang jelas dan akurat sangat diperlukan dalam setiap transaksi untuk menghindari penyalagunaan hak dari nasabah itu sendiri.

Perlindungan nasabah pada PT.Bank BRI Unit Ampera sebagai debitur melindungi nasabahnya sudah sesuai dengan undang-undang No.8 tahn 1999 tentang perlindungan konsumen karena setiap nasabah yang akan melakukan pinjaman akan diikat dalam satu perjanjian kredit antara nasabah dengan bank.

Hubungan hukum antara bank dan nasabahterlihat jelas dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.Undang-undang perlindungan konsumen diberlakukan guna melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan.

Upaya-upaya tersebut dituangkan dalam 4 bentuk aspek, yaitu:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Keempat program diatas saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah dan keempat program tersebutpun sudah dilaksanakan oleh PT.bank Rakyat Indonesia untuk melindungi nasabahnya dari hal-hal yang tidak diinginkan.

PT.BRI unit Ampera berusaha memenuhi hak dan kewajiban sebagai bank pada umumnya yang dilandasi dengan syarat dan ketentuan berdasarkan sistem perbankan dibawah pengawasan Bank Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Ampera melindungi nasabahnya dengan :

1. Kepada nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening yaitu bank berhak mengetahui identitas dan latar belakang nasabah tersebut sesuai dengan prinsip Know Your customer ( KYC )
2. Dalam kredit, bank tersebut mendapat kembali uang yang dipinjamkan kepada nasabah dan hasil keuntungan yang diperoleh.

PT Bank BRI Unit Ampera selalu merespon setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dan memberikan standar waktu yang jelas dalam penyelesaian setiap pengaduan tersebut. Apabila suatu masalah yang terjadi antara nasabah dan Bank BRI unit ampera tidak mendapatkan penyelesaian yang baik maka digunakanlah media yang dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang sederhana, cepat dan murah. dalam hal ini biasanya Bank menggunakan cara mediasi.

Apabila nasabah merasa dirugikan maka bank akan memproses hal tersebut dengan mencari bukti-bukti yang mendukung dan apabila bank ternyata melakukan kekeliruan maka secara otomatis bank BRI akan mengganti kerugian tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan tidak ditentukan landasan hukum yang ditetapkan dalam perlindungan hukum terhadap nasabah apabila nasabah tersebut dirugikan oleh bank. Karena pada dasarnya apabila seorang nasabah memasuki suatu sistem pelayanan perbankan maka dia harus dihadapkan pada pilihan yang disediakan oleh bank itu sendiri. Atau dengan kata lain apabila nasabah adalah seorang nasabah penabung maka itu berarti ia akan mendapatkan bunga atas tabungannya, dan apabila nasabah tersebut adalah nasabah debitur maka dia wajib melunasi hutangnya dengan pihak perbankan dan apabila dia tidak melunasi kewajibannya maka berdasarkan perjanjian yang dibuatnya pihak bank dapat menyita agunan yang diajukan kepada pihak bank.

Bank BRI dalam dalam pelayanannya sekaligus untuk melindungi nasabahnya memberlakukan prinsip kehati-hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat, dengan kata lain agar selalu dalam keadaan liquid dan solvent dan dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia dan tidak memiliki rasa ragu dalam menyimpan uang di bank BRI.

Prinsip kehati-hatian juga dijalankan agar tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada masyarakat yaitu sebagai bagian sistem moneter yang menyangkut kepentingan semua anggota masyarakat yang bukan hanya sebagai nasabah penyimpan dana dari bank itu saja jadi prinsip kehati-hatian ini bertujuan agar bank menjalankan usahanya secara baik dan benar dengan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku dalam dunia perbankan, agar bank tersebut selalu berada dalam keadaan sehat sehingga masyarakat semakin memercayainya yang pada gilirannya akan mewujudkan sistem perbankan yang sehat dan efisien yang dalam arti sempit dapat memelihara kepentingan masyarakat yang baik, berkembang secara wajar dan berfungsi dan bermanfaat bagi perkembangan ekonomi nasional. Oleh karena itu penjelasan umum undang-undang perbankan mengamatkan agar prinsip kehati-hatian tersebut dipegang teguh, dan ketentuan mengenai kegiatan usaha bank perlu disempurnakan terutama yang berkaitan dengan penyaluran dana. Untuk itulah dalam beberapa kegiatan perbankan dijabarkan rambu-rambu penerapan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam dunia perbankan yang merupakan suatu kewajiban atau keharusan bagi bank untuk memperhatikan, mengindahkan dan melaksanakannya.

Bank BRI selalu melayani nasabah secara benar dan dan jujur serta memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi dan jaminan jasa yang ditawarkan. Bila dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pegawai/karyawan bank melakukan kekeliruan atau penyalagunaan wewenang maka pihak bank dengan tegas akan memberikan sanksi terhadap karyawan tersebut baik berupa teguran maupun pemecatan sesuai dengan besar kecilnya kesalahan yang dilakukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Peran undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pada PT.Bank BRI unit ampera merupakan satu kepastian hukum karena dengan adanya undang-undang ini nasabah merasa dilindungi hak-haknya.Pertanggung jawaban pihak bank selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan pengaduan dan pihak bank akan menyelesaikan masalah tersebut dengan waktu yang relatif singkat dan jelas agar masalah tersebut tidak berlarut-larut apabila dalam kegiatan-kegiatan perbankan ada kekeliruan atau kesalahan yang terjadi antara pihak bank dan nasabah tidak ada jalan keluar maka penyelesaian sengketa dilakukan melalui media yang biasa disebut dengan pendekatan secara mediasi.

Pihak perbankan dalam hal ini PT.BRI Unit Ampera hendaknya dapat bekerjasama dengan lembaga konsumen atau pihak lain yang dianggap bisa mewakili kepentingan nasabah sehingga secara bersama-sama dapat merumuskan klausula yang dapat memenuhi kebutuhan para pihak dan tidak melanggar unsur kepatutan demi kepastian hukum dan sekaligus juga harus diusahakan kesepakatan penafsiran tas klausa yang bersangkutan.Bank Indonesia sebagai bank yang memiliki otoritas penuh dalam pembuatan kebijaksanaan hendaknya selalu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikan kepada lembaga pengaduan nasabah dan mediasi perbankan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Burhan Bungin,(2003). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Djumhana,Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti,Bandung,2006
- Kotler,Philip, lane, kevin,2006,*Marketing manajemen*, edisi kedua belas,person prentice Hall New Jessey
- Usman, Rahmadi, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT.Gramedia Pustaka utama, Jakarta,2001
- Suyatno,Thomas,dkk, *Kelembagaan Perbaikan*, Gramedia,Jakarta,1997
- Tjiptono,tanty,2008, *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yokyakarta

Dokumen

UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN