

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transparansi informasi dalam produk atau layanan bank menurut bagian umum Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah sangat penting sebab nasabah dalam menentukan produk bank didasarkan pada seberapa jelas informasi mengenai manfaat dari sebuah produk bank. Konflik antara bank dengan nasabah terkait adanya kesenjangan informasi mengenai spesifikasi produk atau layanan bank kerap kali terjadi. Transparansi dalam pemberian informasi sangat dibutuhkan demi memenuhi hak-hak nasabah dalam mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terbaru, dan menyeluruh. Transparansi informasi untuk itu diatur dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah pada Pasal 2 ayat (1) mengatur bahwa “bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah.” Pasal 2 ayat (1) pada intinya mewajibkan bank untuk menerapkan transparansi informasi. “Transparan” itu sendiri kemudian dimuat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut dengan UU OJK).

UU OJK pada Pasal 4 huruf a mengatur bahwa “OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel”. Pasal 4 huruf a tersebut pada intinya mengatur bahwa tujuan dari OJK agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan diselenggarakan salah satunya dengan transparan. UU OJK tersebut kemudian ditindaklanjuti Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan).

POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 2 huruf a mengatur bahwa “Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip transparansi”. Prinsip transparansi pengertiannya diatur dalam penjelasan pasal tersebut bahwa transparansi adalah “pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti”. Pasal 4 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan lebih lanjut mengatur bahwa “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan”. Pasal 4 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mewajibkan bank untuk memberikan informasi tentang produk dan/atau layanan secara akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumen.

OJK pada tahun 2016 mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (untuk selanjutnya disebut POJK Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum).

Pasal 61 POJK Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum pada intinya mengatur kewajiban bank untuk melakukan transparansi informasi mengenai produk bank dengan mengacu kepada ketentuan yang telah diatur dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 dan POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Prinsip transparansi sebagaimana telah diuraikan di atas secara khusus dalam penelitian ini diwujudkan dalam bentuk pemberian informasi secara lengkap, jelas dan akurat mengenai suatu produk, jasa dan/atau layanan bank tertentu kepada nasabah. Informasi tentang sebuah produk bank yang benar dan akurat oleh perbankan merupakan hak dari nasabah<sup>1</sup>.

OJK pada tahun 2020 mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 48/POJK.03/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. POJK tersebut kemudian diperbaharui lagi terakhir dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/POJK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. POJK yang akan terus diperbaharui

---

<sup>1</sup> Aad Rusyad Nurdin, 2018, "Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan", *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No. 2: 299-322, Universitas Indonesia, hlm. 313.

tersebut dalam penelitian ini untuk selanjutnya disebut POJK Stimulus Dampak COVID-19. POJK Stimulus Dampak COVID-19 merupakan upaya cepat tanggap dari OJK dalam mengatasi dampak penyebaran COVID-19<sup>2</sup>.

POJK Stimulus Dampak COVID-19 berlaku bagi Bank Umum Konvensional (BUK), Bank Umum Syariah (BUS), Usaha Unit Syariah (UUS), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang pada pokoknya berisi kebijakan mengenai relaksasi bagi debitur yang terkena dampak COVID-19 baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bentuk kebijakan POJK Stimulus Dampak COVID-19 adalah kebijakan restrukturisasi kredit atau pembiayaan.

Berdasarkan salah satu kasus yang dialami pengguna media sosial *twitter* (pihak meminta namanya dianonimkan), beliau sebagai debitur terkena dampak tidak langsung dari pandemi COVID-19 pada salah satu cabang bank ternama di kota Solo mendapatkan pengurangan tunggakan pokok dan bunga kredit, sebagai bentuk restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19<sup>3</sup>. Pada awal tahun 2021 pasca masa restrukturisasi, beliau diharuskan mencicil lagi namun sangat tidak disangka bahwa cicilannya menjadi lebih besar. Pihak bank pada awal perjanjian restrukturisasi kredit hanya memberikan tabel angsuran kredit sebelum masa restrukturisasi, tetapi tabel pasca restrukturisasi kredit maupun informasi terkait kewajibannya sehabis periode restrukturisasi kredit tidak diinformasikan kepadanya. Debitur merasa tertekan dan keberatan

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), diakses pada 1 Maret 2021.

<sup>3</sup> Bu\*\*\*\*\*, [https://twitter.com/bu\\*\\*\\*\\*\\*/status/13635348177535\\*\\*\\*\\*](https://twitter.com/bu*****/status/13635348177535****), diakses pada 26 Februari 2021.

sehingga menyampaikan keluhan kepada bank, tetapi pihak bank kemudian baru memberikan tabel angsuran pasca restrukturisasi kredit dan mengatakan bahwa hal tersebut sesuai dengan ketentuan dan kebijakan dari pemerintah. Hal serupa juga dikeluhkan oleh beberapa kolega beliau yang sama-sama mendapatkan layanan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19. Beliau kemudian mengajukan penambahan fasilitas kredit namun ditolak oleh pihak bank dengan alasan bahwa pada masa relaksasi seharusnya debitur tidak meminta penambahan fasilitas kredit, sebab bank takut memberikan penambahan fasilitas kredit di masa relaksasi seperti ini. Debitur tersebut merasa keberatan terhadap informasi yang tidak diberikan dengan baik dan transparan oleh pihak bank dan menyampaikan komentar keluhan pada media sosial *twitter* yang menuju kepada akun resmi OJK.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka terdapat kesenjangan antara prinsip transparansi oleh bank dengan pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan hukum dalam penelitian ini adalah faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagaimana berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dideskripsikan adalah apa faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam

pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebesar-besarnya pada setiap pembacanya. Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagaimana yang akan diuraikan di bawah ini.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharap dapat memberi manfaat teoritis untuk perkembangan secara umum pada ilmu pengetahuan dan secara khusus pada ilmu hukum bidang ekonomi dan bisnis, lebih khusus lagi mengenai faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

##### **a. Otoritas Jasa Keuangan**

Penelitian ini diharapkan agar Otoritas Jasa Keuangan dapat memberi pengawasan yang lebih ketat bagi lembaga perbankan yang kerap

tidak melaksanakan prinsip transparansi dengan baik. Otoritas Jasa Keuangan diharapkan tidak surut untuk terus memberikan edukasi kepada konsumen sektor jasa keuangan terkhusus dalam hal ini nasabah pada perbankan.

b. Lembaga Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan agar pihak bank dapat bijaksana dalam menerapkan prinsip transparansi. Bank diharapkan memberi informasi kepada nasabahnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur prinsip transparansi, secara khusus dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit sebagai salah satu bentuk kebijakan POJK Stimulus Dampak COVID-19. Hal ini dilaksanakan sehingga bank sendiri tidak akan dirugikan dan nasabah terpenuhi haknya untuk mendapatkan informasi yang lengkap, jelas, dan akurat.

c. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih untuk masyarakat mengenai faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19. Masyarakat secara khusus nasabah pada lembaga perbankan diharapkan proaktif untuk melindungi dirinya sendiri seperti mengedukasi diri dengan meningkatkan literasi keuangan dan literasi digital, sehingga tidak menimbulkan permasalahan dengan bank di kemudian hari.

d. Penulis



Proses beserta hasil penelitian ini diharap dapat memberi wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam bidang studi hukum secara khusus hukum ekonomi dan bisnis terkait faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulisan dengan judul “Faktor Yuridis Pengaturan Pelayanan Nasabah Terkait Prinsip Transparansi Oleh Bank Dalam Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19” merupakan karya asli bukan plagiasi dari skripsi milik orang lain. Ada beberapa skripsi dengan tema yang sama tetapi dengan permasalahan yang berbeda. Sebagai pembanding maka ada tiga skripsi yang telah diperoleh antara lain sebagai berikut.

1. Dwiki Alfajri, nomor mahasiswa 02011281722140, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, tahun 2021, menulis skripsi berjudul “Restrukturisasi Kredit Terhadap Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Akibat Terkena Dampak COVID-19”. Rumusan masalah yang dikemukakannya adalah bagaimana penerapan pengaturan restrukturisasi kredit terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) akibat terkena dampak pandemi COVID-19 dan apakah akibat hukum bagi nasabah jika kredit tidak terselamatkan melalui upaya restrukturisasi kredit oleh PT. Pegadaian (Persero)?

Hasil penelitian oleh Dwiki Alfajri adalah PT. Pegadaian (Persero) menerapkan sebuah kebijakan yaitu kelonggaran atau restrukturisasi kredit untuk merealisasikan perintah Pemerintah melalui POJK Nomor 14/POJK



05/2020 dan PT. Pegadaian (Persero) mengutamakan langkah persuasif jikalau di masa yang akan datang masih ada nasabah yang tetap tidak dapat diselamatkan kreditnya setelah dilakukan restrukturisasi kredit, eksekusi jaminan gadai lewat pelelangan dilakukan jikalau pihak nasabah tidak lagi menyanggupi dan dengan sukarela meminta dilakukannya eksekusi pada jaminan gadainya.

2. Maghfirah Izzatul Jannah, nomor mahasiswa 170200218, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, tahun 2021, menulis skripsi berjudul “Kajian Yuridis Kendala Pemberian Relaksasi Kredit Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Oleh Perbankan Pasca Berlakunya POJK Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Medan”. Rumusan masalah yang dikemukakannya adalah bagaimana pengaturan relaksasi kredit bagi usaha mikro, kecil dan menengah oleh perbankan pasca berlakunya POJK Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019?; Bagaimana kriteria kredit macet atau kredit bermasalah bagi usaha mikro, kecil dan menengah yang dapat dilakukan relaksasi kredit pasca berlakunya POJK Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Medan?; Bagaimana kendala pemberian relaksasi kredit bagi usaha mikro, kecil dan

menengah oleh perbankan pasca berlakunya POJK Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak penyebaran Corona Virus Disease 2019 di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Medan?

Hasil penelitian Maghfirah Izzatul Jannah menunjukkan bahwa PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Medan dengan menjalankan program relaksasi kredit setelah POJK diberlakukan ternyata tetap ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh pihak Bank maupun debitur UMKM yang mana debitur UMKM tidak memenuhi kriteria untuk dapat mengikuti program relaksasi kredit; dan terdapat kesalahan pengertian oleh debitur UMKM bahwa mayoritas masyarakat mengartikan relaksasi kredit sebagai penangguhan pembayaran kredit kendaraan bermotor selama 1 (satu) tahun; serta debitur UMKM sulit untuk dihubungi pada saat sudah jatuh tempo pelunasan padahal jika debitur UMKM mudah dihubungi maka Bank bisa mengetahui kondisi debitur yang sedang dalam masa sulit.

3. Gladys Natasya Loemongga, nomor mahasiswa 160512579, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tahun 2021, menulis skripsi berjudul “Konsekuensi Yuridis Ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 48/POJK.03/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 Terhadap Debitur”. Rumusan masalah yang dikemukakannya adalah bagaimanakah

konsekuensi yuridis ketentuan Pasal 2 ayat (1) berdasarkan POJK No. 48/POJK.03/2020 Tentang Perubahan Atas POJK No. 11/POJK.03/2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran COVID-19 terhadap Debitur?

Hasil penelitian Gladys Natasya Loemongga adalah tidak ada kewajiban untuk menerapkannya. Frasa “dapat” yang berarti tidak wajib, menimbulkan konsekuensi kepada bank. Bank diberi kebebasan untuk menerapkan POJK tersebut atau tidak. Frasa dapat tersebut juga mengakibatkan tidak adanya sanksi dan tidak ada kejelasan mengenai bentuk restrukturisasinya. Tidak adanya kepastian karena frasa dapat mengakibatkan debitur berpotensi mengalami kesulitan memenuhi kewajiban kreditnya pada saat jatuh tempo.

Berdasarkan ketiga skripsi yang telah dipaparkan maka terdapat perbedaan yang telah ditemukan. Letak perbedaannya, Dwi Alfajri menitikberatkan kepada penerapan pengaturan restrukturisasi kredit terhadap nasabah PT. Pegadaian (Persero) akibat terkena dampak pandemi COVID-19 dan akibat hukum bagi nasabah jika kredit tidak terselamatkan melalui upaya restrukturisasi kredit oleh PT. Pegadaian (Persero). Maghfirah Izzatul Jannah, memfokuskan pengaturan relaksasi kredit, kriteria kredit macet atau kredit bermasalah dan kendala pemberian relaksasi kredit bagi usaha mikro, kecil dan menengah oleh perbankan pasca berlakunya POJK Stimulus COVID-19 di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Medan. Gladys Natasya Loemongga menitikberatkan

konsekuensi yuridis dari Pasal 2 ayat (1) POJK No. 48/POJK.03/2020 Tentang Perubahan Atas POJK No. 11/POJK.03/2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran COVID-19 terhadap Debitur. Skripsi ini menitikberatkan kepada persoalan faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

## **F. Batasan Konsep**

### **1. Faktor Yuridis**

Pengertian faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sebuah peristiwa yang memengaruhi sesuatu untuk terjadi<sup>4</sup>. Pengertian yuridis sebagaimana dikemukakan oleh Plato seorang filsuf besar merupakan keseluruhan peraturan yang disusun secara baik dan teratur, serta bersifat mengikat<sup>5</sup>. Berdasarkan pengertian dari kedua kata tersebut, maka dapat disimpulkan faktor yuridis merupakan sebuah peristiwa secara hukum yang memengaruhi sesuatu untuk terjadi.

### **2. Pengaturan**

Pengaturan yang berasal dari kata aturan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sebuah perintah yang sudah ditetapkan untuk diikuti<sup>6</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan pengaturan merupakan suatu perintah yang telah ditetapkan agar diikuti.

---

<sup>4</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, diakses 27 Desember 2021.

<sup>5</sup> Latifah Ratnawaty, 2014, Faktor Yuridis Sosiologis Meningkatnya Perceraian Di Kota Bogor, *Yustisi*, Volume 1 Nomor 2, UIKA Bogor, hlm. 17.

<sup>6</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Loc. Cit.*

### 3. Pelayanan

Pelayanan pengertiannya dikemukakan oleh Kasmir yang merupakan perbuatan atau tindakan seseorang maupun sebuah organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, sesama pekerja, dan pimpinan<sup>7</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut maka pelayanan dalam penelitian ini merupakan tindakan yang dilakukan sebuah bank untuk memberikan kepuasan pada nasabahnya.

### 4. Nasabah

Nasabah pengertiannya diatur dalam Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa “nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank”. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa:

“Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”

Pasal di atas berarti memberikan pengertian bahwa nasabah merupakan pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia pada sektor Perbankan.

### 5. Prinsip transparansi

Prinsip transparansi pengertiannya diatur dalam penjelasan Pasal 2 huruf a POJK Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa yang

---

<sup>7</sup> Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 47.

dimaksud dengan “transparansi” dalam huruf ini adalah pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.

#### 6. Bank

Bank pengertiannya diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa bank merupakan “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak badan usaha yang berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana dalam masyarakat demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

#### 7. Restrukturisasi kredit

Restrukturisasi kredit pengertiannya diatur dalam Pasal 1 angka 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum merupakan “upaya perbaikan yang dilakukan Bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya”.

#### 8. POJK Stimulus Dampak COVID-19

POJK Stimulus Dampak COVID-19 adalah singkatan resmi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2021 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 sebagaimana telah diubah dengan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 48/POJK.03/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. POJK tersebut kemudian diperbaharui lagi dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/POJK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. POJK tersebut masih terus diperbaharui, yang dalam penelitian ini untuk kemudian disebut POJK Stimulus Dampak COVID-19. POJK Stimulus Dampak COVID-19 adalah kebijakan yang mendukung stimulus pertumbuhan ekonomi pada masa pandemi COVID-19 untuk menekan peningkatan risiko kredit perbankan yang dilakukan salah satunya dengan restrukturisasi kredit.<sup>8</sup>

## **G. Metode penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian hukum normatif sesuai dengan problematika hukum yang diteliti. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian dengan memfokuskan pada norma hukum positif berbentuk peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, maupun kasus.

---

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), Ringkasan Eksekutif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 (POJK Stimulus Dampak COVID-19), diakses pada 1 Maret 2021.



## 2. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri atas:

### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19 terdiri atas:

- 1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
- 2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);
- 3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475);
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431);

- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 286);
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6701);
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/POJK.07/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 247, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6440);
- 8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17 /POJK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 213, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6722).

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain diperoleh dari buku, jurnal, webinar, internet, kamus, narasumber dan tesis tentang prinsip transparansi, transparansi informasi, bank, Otoritas

Jasa Keuangan, nasabah, restrukturisasi kredit, dan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

### 3. Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dengan cara sebagai berikut.

#### a) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, internet, webinar, dan tesis yang dideskripsikan dalam penelitian terkait faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

#### b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan perbincangan dan tanya jawab berdasarkan draft pertanyaan yang telah disiapkan dan dilakukan secara daring. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi terpercaya dan tepat berkaitan dengan faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19. Wawancara dilakukan terhadap narasumber yakni Dr. Burhan Sidabariba, SH, MH. selaku *in-house lawyer* sebuah bank yang berada di kota Medan dan Ahmad Syukri selaku Kepala Bank SUMUT Syariah Cabang Pembantu Medan.

### 4. Analisis data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan terhadap:

a. Bahan hukum primer, berbentuk peraturan perundang-undangan dianalisis dengan melakukan analisis data kualitatif atau deskripsi hukum positif, yaitu mengumpulkan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, kemudian data dipilih guna menentukan bahan hukum mana yang paling tepat dan relevan untuk digunakan, setelah itu dideskripsikan, dan terakhir dianalisis menggunakan teknik kualitatif sehingga dapat memecahkan permasalahan hukum dalam penelitian ini tentang faktor yuridis pengaturan pelayanan nasabah terkait prinsip transparansi oleh bank dalam pelaksanaan restrukturisasi kredit berdasarkan POJK Stimulus Dampak COVID-19.

b. Bahan hukum sekunder, dilakukan dengan melakukan analisis data secara kualitatif atau deskripsi hukum positif dari buku, jurnal, webinar, internet, tesis, serta data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber. Bahan hukum sekunder dideskripsikan kemudian dipergunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.

#### 5. Teknik penarikan kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan proses berpikir secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan permasalahan hukum dari hal yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan kepada hal yang bersifat lebih khusus.