

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan merupakan salah satu pilar yang penting dalam sistem perekonomian suatu negara. Bank sendiri merupakan mesin penggerak dana yang dihimpun oleh badan swasta maupun pemerintah. Sebagai badan usaha yang kekayaan utamanya berupa aset keuangan (*financial assets*), bank bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan semata-mata mencari keuntungan.¹ Bank merupakan lembaga penyalur dana melalui kredit kepada masyarakat dan penghimpun dana dari masyarakat dalam opрасinya mengumpulkan dana dari SSU (*surplus spending unit*) dan menyalurkan kepada DSU (*deficit spending unit*). Berdasarkan Pasal 6 huruf a jo. Pasal 13 huruf a Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (Selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) dalam rangka mengemban perannya sebagai agen pembangunan (*agent of development*), baik Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat melaksanakan salah satunya kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan dengan melakukan penawaran jasa pengelolaan simpanan. Jenis-jenis simpanan antara lain adalah deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dianggap sama dengan itu. Bank sendiri memiliki pengertian sebagai lembaga

¹ Malayu S.P. Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, PT. Bumi Aksara, Cet 10, 2015, hlm.2.

keuangan yang berperan sebagai perantara yang didirikan dengan memiliki kewenangan untuk memberikan peminjaman uang, penerimaan simpanan uang dan menerbitkan promes atau *banknote*. Dalam UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan bahwa bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Harus diakui bahwa keberadaan Bank sangat membantu dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat. Bank sendiri telah memiliki izin beroperasi dari otoritas negara yang bersangkutan. Bank sendiri merupakan lembaga keuangan yang eksistensinya tergantung pada kepercayaan nasabah yang mempercayakan keperluannya kepada bank yang bersangkutan. Oleh karena itu bank harus benar-benar memperhatikan segala aspek dalam perjanjian yang dibuat dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah.

Nasabah dari jasa keuangan atau bank adalah masyarakat baik orang perorangan maupun badan hukum yang selanjutnya disebut dengan nasabah. Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Pasal 1 angka 15 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan UU OJK) mengatur nasabah menghimpun dananya dan atau menikmati layanan jasa keuangan di bank. Hubungan hukum dan atau masalah antara nasabah (nasabah) dengan penyedia barang dan atau jasa, umumnya terjadi melalui sesuai perikatan, baik karena

perjanjian atau Undang-Undang.² Dalam perjanjian yang sudah disepakati oleh pihak bank dan nasabah pastinya sudah ditentukan hak dan kewajiban dari masing-masing para pihak. Pihak bank dan nasabah membentuk kesepakatan dalam menjalankan transaksi dengan bantuan dan pedoman hukum perjanjian. Salah satu bentuk transaksi yang ditawarkan oleh penyedia jasa keuangan atau perbankan adalah pengelolaan penyimpanan dana dari nasabah atau sering disebut dengan pembukaan rekening baru.

Menurut UU Perbankan simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada pihak bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Masyarakat yang akan melakukan transaksi penyimpanan pertama-tama pasti akan diarahkan untuk membuka rekening baru pada bank yang bersangkutan apabila nasabah yang berkepentingan belum pernah melakukan transaksi apapun dengan bank yang bersangkutan. Langkah awal yang dilakukan nasabah ketika akan membuat rekening baru pada sebuah bank adalah mengisi formulir pendaftaran dengan cara mengisi identitas sebagai calon nasabah. Langkah selanjutnya adalah menyatakan kesepakatan atas syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan sepihak oleh pihak bank dengan menandatangani suatu perjanjian pembukaan rekening yang mana perjanjian tersebut disebut dengan perjanjian baku. Sebagai salah satu syarat instrumen pembuatan rekening baru

² Az.Nasution, Hukum Perlindungan Nasabah: Suatu pengantar, Diadit Media, Cet 2, 2002 hlm 72.

berupa menyepakati perjanjian, maka sudah keharusan bagi pihak-pihak yang bersangkutan untuk menaati kaidah-kaidah yang tertuang dalam perjanjian tersebut dengan tetap mentaati dasar dalam pembuatan perjanjian sesuai dengan kaidah-kaidah hukum perjanjian yang berlaku. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang di dalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian.³ Kaidah hukum perjanjian adalah kaidah yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan perjanjian seperti asas-asas hukum perjanjian, ketentuan umum hukum perjanjian, ketentuan khusus hukum perjanjian yang mengatur lebih spesifik terkait perjanjian tertentu. Kaidah umum yang dimaksud terdapat dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUHPerdata). Kaidah umum hukum perjanjian berfungsi sebagai *lex generalis* dari kaidah khusus hukum perjanjian. Kaidah hukum perjanjian tidak semuanya diatur dalam KUHPerdata, ada juga yang diatur di luar KUHPerdata yang mana sifatnya lebih khusus karena mengatur jenis perjanjian yang dibentuk guna kepentingan tertentu atau dalam ranah hukum tertentu. Kaidah hukum perjanjian yang khusus ini berkedudukan sebagai *lex specialis* dalam pemberlakuan kaidah hukum perjanjian. Dalam pembuatan suatu perjanjian perlu diperhatikan kaidah-kaidah hukum dalam penyusunan kaidah operasional, termasuk dalam penyusunan perjanjian pembuatan rekening baru. Namun demikian perjanjian dalam bentuk perjanjian baku atau klausul baku

³ Peter Mahmud Marzuki (ed), Program Kerjasama: Proyek ELIPS 7& Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Proyek ELIPS, Seri Dasar Hukum Ekonomi 5, 1998, hlm. 146.

seringkali menimbulkan perdebatan apakah suatu perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak atau tidak.

Tidak dapat di pungkiri bahwa semua aspek dalam kehidupan sehari-hari mengandung unsur perjanjian, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Perjanjian sendiri diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam Pasal 1313 dikatakan bahwa Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Hubungan antara nasabah dengan bank tidak jarang mendapat rintangan oleh permasalahan-permasalahan yang ada. Hubungan hukum dan atau masalah antara nasabah dengan penyedia jasa, umumnya terjadi melalui suatu perikatan, baik karena perjanjian atau undang-undang.⁴ Klausula baku sendiri adalah setiap aturan yang ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh nasabah. Perjanjian baku sendiri hakikatnya lahir dari sistem terbuka dan asas kebebasan berkontrak.

Hubungan perbankan dengan nasabah memiliki hak dan kewajiban secara imbal balik antara pihak. Tentunya hukum keperdataan ini dalam prakteknya ditemukan beberapa permasalahan ataupun keadaan yang ditengarai terdapat keadaan-keadaan yang dengan tidak saling menguntungkan dan paling banyak terjadi kurang menguntungkan, dan yang paling banyak terjadi kurang

⁴ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Nasabah; Suatu pengantar, Diadit Media, Cet. 2, 2002, hlm. 72.

menguntungkan bagi nasabah. Hal ini adalah hal keadaan yang lumrah adanya mengingat perbankan memiliki kedudukan yang lebih tinggi baik dari sisi perspektif badan hukum yang lebih besar dan terorganisir maupun dari perspektif umum bahwa nasabah lebih membutuhkan jasa dari perbankan ketimbang perbankan membutuhkan nasabah. Seringkali dalam perjanjian perbankan antara bank dan nasabah hanya terbentuk oleh surat perjanjian yang dibuat oleh pihak bank saja dan nasabah tidak diberikan kesempatan untuk menentukan isi dalam perjanjian tersebut. Surat perjanjian tersebut disebut dengan perjanjian kontraktual atau perjanjian baku. Biasanya isi dalam perjanjian baku antara pihak bank dan nasabah hanya dituliskan kewajiban mengingat hak nasabah tidak sebanding dengan kewajiban yang diminta oleh pihak bank kepada nasabah. Seringkali dalam surat perjanjian baku antara bank dan nasabah, nasabah diberitahukan konsekuensi-konsekuensi apabila nasabah tidak memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagai nasabah bahkan akan ada tindakan hukum atau permintaan ganti rugi kepada nasabah. Namun jarang sekali bahkan mungkin tidak ada penjelasan apabila situasinya terbalik, pihak bank yang tidak dapat menjalankan kewajibannya dan atau karena kelalaiannya sehingga merugikan nasabah tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya dengan jatuh tempo yang dibutuhkan oleh nasabah. Bank sendiri dalam hukum *Fockema Andreae* yang dimaksud dengan bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan

perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga.⁵ Sedangkan pengertian Perbankan menurut Pasal 1(1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1(2): “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Segala kegiatan perbankan diatur oleh UU dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan atau Bank Indonesia. Kaidah-kaidah perbankan yang khusus diperuntukan untuk mengatur perlindungan kepentingan umum dari tindakan perbankan, seperti pencegahan persaingan yang tidak sehat, antitrust, perlindungan nasabah, dan lain-lain.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perbankan kerap kali ditegaskan bahwa kepentingan nasabah itu sangat penting dan utama namun pada kenyataannya seringkali kita temui nasabah-nasabah yang tidak memiliki kekuatan secara finansial ataupun hukum untuk membela haknya di hadapan pihak bank. Perjanjian baku antara nasabah dan pihak bank kerap kali menitikberatkan kewajiban kepada pihak nasabah saja. Padahal dalam hukum perjanjian (Buku ke-3 KUHPerdara) menganut asas hukum kebebasan berkontrak, sistemnya terbuka dan merupakan hukum pelengkap. Asas kebebasan berkontrak memberikan pada

⁵ Sybrandus Johannes Fockema Andreae, Nikolaas Egbert Algra, H.R. W. Gokkel, *Rechtsgeleerd handwoordenboek. Indonesian & Dutch, Terjemahan Kamus Istilah Hukum Belanda-Indonesia*, (Bandung: Bina Cipta 1997). Hlm 40.

setiap orang hak untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan sesuai kehendak dan persyaratan yang disepakati kedua pihak, dengan syarat-syarat subyektif dan obyektif tentang sahnya suatu persetujuan tetap dipenuhi(Pasal 1230). Dengan asas kebebasan berkontrak, sistem terbuka dan bahwa hukum perjanjian itu merupakan hukum pelengkap saja, lengkaplah sudah kebebasan setiap orang untuk mengadakan perjanjian, termasuk perjanjian yang dipaksakan kepadanya. *Kessler* bahkan lebih tajam lagi tinjauannya. Ia mengatakan bahwa hukum perjanjian itu adalah pelindung dari pembagian kekuasaan yang tidak merata dalam masyarakat sehingga memungkinkan pemaksaan kehendak pihak yang kuat atas pihak-pihak yang lemah.

Pencantuman perjanjian baku atau klausula baku seringkali ditemukan dalam bidang pembiayaan, jasa keuangan, dengan melampirkan syarat sepihak dimana keberadaan Nasabah atau nasabah menjadi lemah karena diberikan pilihan *Take it or Leave it*. Sehingga nasabah yang membutuhkan jasa perbankan tersebut menerima walau dengan berat hati. Belum lagi seringkali ketika pihak bank memberikan berkas atau dokumen yang harus ditandatangani oleh nasabah tidak diberikan penjelasan mengenai apa isi dan apa yang menjadi tanggung jawab bersama apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, pihak bank hanya akan memberikan perintah kepada nasabah untuk menandatangani dibagian mana nasabah harus memberikan tanda tangan saja. Memang pada dasarnya ketika nasabah sudah menandatangani perjanjian sepihak tersebut ketika suatu saat nanti terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, nasabah tidak memiliki hak untuk menuntut

pihak bank dikarenakan nasabah dianggap sudah menyetujui isi dari perjanjian yang tertuang dalam perjanjian baku tersebut. Peraturan mengenai klausula baku di bidang jasa keuangan Nomor 1/POJK.O7/2013 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.O7/2014 yang pada intinya menyebutkan pelaku usaha jasa keuangan merancang, merumuskan, menetapkan, dan menawarkan perjanjian baku, pelaku usaha jasa keuangan wajib mendasarkan pada keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan nasabah.

Klausula baku atau perjanjian baku sendiri telah diatur dalam Pasal 18 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perjanjian baku hakikatnya lahir dari sistem terbuka dan asas kebebasan berkontrak namun justru isinya membatasi kebebasan berkontrak itu sendiri. Menurut Nindyo Pramono di dalam perjanjian-perjanjian baku (standar) pihak lawan hanya disodori dan diminta persetujuannya dan pihak lawan tidak mempunyai kebebasan untuk menawar. Apabila ia setuju berarti ia menerima seluruh isi kontrak dan jika ia tidak setuju maka ia tidak menerima seluruh kontrak⁶. Pembatasan-pembatasan kebebasan berkontrak timbul dan diatur baik dalam buku III KUHPerdara Pasal 1320, timbulnya bentuk perjanjian formil dan perjanjian riil, perjanjian baku (standar). Dalam dunia bisnis perjanjian baku merupakan kenyataan yang tidak bisa dihindari dan merupakan hal yang sangat

⁶ Nindyo Pramono, 2006, Hukum Komersial, Universitas terbuka, Jakarta, Halaman 26.

dominan demi terciptanya efisiensi kerja pelaku usaha, dalam konteks perkembangan transaksi bisnis yang makin cepat dan modern pada saat ini⁷. Maka dalam perjanjian baku isinya pun berupa klausul-klausul yang dibakukan. Dengan karakter perjanjian baku yang sepihak pada umumnya lebih banyak melindungi kepentingan dari pelaku usaha dan cenderung merugikan nasabah atau nasabah yang kurang dominan. Menurut Mariam Darus Badruzaman perjanjian baku (standar) sepihak, yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian tersebut⁸. Pelaku usaha memiliki posisi tawar yang tinggi dibandingkan nasabah, sehingga pelaku usaha lebih leluasa dalam membuat dan menetapkan klausula baku pada perjanjian baku yang pelaku usaha buat guna melindungi kepentingan usahanya sehingga cenderung merugikan nasabah. Karena itu dengan adanya perlindungan konsumen pada dasarnya adalah perlindungan hukum bagi kepada nasabah dalam memenuhi kebutuannya dari hal-hal yang dapat merugikan nasabah. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU no 8 Tahun 1999) menyatakan bahwa : “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Namun dengan adanya Undang-Undang perlindungan konsumen juga memberikan perlindungan kepentingan bagi pelaku usaha karena pada dasarnya klausula baku yang dituangkan oleh pelaku usaha

⁷ Bambang Sugeng A.S, 2006, Keberadaan Perjanjian Baku Menurut UUPK, Yuridika Vol.21 No 1, Januari, Halaman 61.

⁸ Mariam Darus Badruzaman, 1980, Perjanjian Baku: Perkembangannya di Indonesia, Bandung, Halaman 9.

merupakan tuntutan dunia bisnis terutama dalam menjalankan efisiensi kerja pelaku usaha.

Kasus pelanggaran hak nasabah pernah terjadi pada Bank BRI cabang Abdulrahmansaleh di kota Semarang pada tahun 2020. Dari kesaksian seorang nasabah yang merasa dirugikan dengan kebijakan Bank yang berubah tanpa ada persetujuan dari nasabah sehingga menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti setor tunai, tarik tunai, maupun transfer karena nasabah harus melakukan penggantian kode sandi setiap bulan yang mana kode sandi yang sudah pernah dipakai tidak dapat dipakai lagi yang mana kebijakan itu tidak disampaikan atau bahkan disetujui dalam perjanjian baku pada saat pembukaan rekening baru. Mengingat bahwa tidak semua nasabah memiliki keuangan waktu atau memiliki intelektual dalam menggunakan teknologi dan informasi secara baik sehingga memberatkan bagi beberapa nasabah yang menggunakan jasa keuangan pada bank BRI. Kesaksian dari nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta yang memiliki usaha di bidang percetakan sebagai pengepul kertas menyampaikan kritikan kepada pihak bank karena dalam satu waktu nasabah sedang terkejar *deadline* pembayaran oleh pabrik Pura Barutama dengan jangka waktu paling lambat pembayaran pada jam 15.00 WIB dan sedangkan kendaraan nasabah (*Truck*) yang digunakan nasabah untuk mengambil barang masuk ke dalam pabrik pukul 13.00 WIB sehingga nasabah hanya memiliki waktu sebentar untuk melakukan transaksi. Namun pada saat nasabah ke ATM BRI cabang Abdulrahmansaleh tersebut masih diharuskan mengantri dikarenakan

ada nasabah-nasabah lain yang mengalami kesulitan bertransaksi dikarenakan tidak dapat mengakses kartu ATM nya karena pin yang digunakan harus diganti terlebih dahulu sehingga menghambat nasabah dalam melakukan transaksi yang dikejar waktu sehingga merugikan nasabah karena barang tidak dapat diproses.

Nasabah yang merasa dirugikan oleh kebijakan bank BRI cabang Abdulrahmansaleh kota Semarang mengkonfirmasi hal tersebut dengan pihak bank yang bersangkutan kemudian pada saat itu pihak bank membenarkan bahwa hal tersebut merupakan kebijakan baru daripada bank yang bersangkutan, namun nasabah merasa keberatan dengan kebijakan baru daripada bank tersebut. Oleh karena itu, hal-hal sebagaimana tertuang diatas menjadi suatu latar belakang dan tema yang cukup penting bagi penulis untuk dijadikan sebagai tema penelitian dengan judul: “ANALISIS YURIDIS PEMBUATAN KLAUSUL BAKU YANG DILAKUKAN OLEH BRI CABANG ABDULRAHMANSALEH DENGAN NASABAH BARU DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERJANJIAN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah yang telah disampaikan, rumusan masalah skripsi/penelitian hukum ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan perjanjian baku bagi nasabah baru pada bank BRI di kota Semarang cabang Abdulrahmansaleh?
2. Bagaimanakah perspektif hukum perjanjian dalam hal perubahan sepihak yang dilakukan oleh BRI di kota Semarang cabang Abdulrahmansaleh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian hukum ini adalah:

1. Tujuan obyektif
 - a. Penelitian ini bertujuan agar perlindungan hukum bagi nasabah lebih terjamin dalam perjanjian baku antara pihak bank dan nasabah pada BRI cabang Abdulrahmansaleh dan lebih diperhatikan isi dalam perjanjian baku yang diberikan oleh pihak perbankan agar nasabah memiliki kewenangan untuk melakukan negosiasi.
 - b. Untuk menganalisis perspektif hukum perjanjian dalam hal perubahan sepihak yang dilakukan oleh BRI di kota Semarang cabang Abdulrahmansaleh .perlindungan hukum terhadap nasabah bank dalam kontrak perjanjian baku. Untuk mengetahui apa saja kendala dan solusi dalam perlindungan terhadap nasabah.
2. Tujuan subyektif

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum dan khususnya di bagian hukum perbankan dan perdata.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat kepada pihak bank agar lebih memperhatikan kebutuhan dari nasabah tanpa merugikan atau mengurangi rasa aman dari nasabah.

b. Bagi Pemerintah

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan manfaat bagi pemerintah Indonesia sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam negara serta melaksanakan tugasnya secara maksimal sesuai dengan

ketentuan, selain itu juga agar dapat menjamin perlindungan hukum bagi masyarakatnya terutama dalam perlindungan hukum bagi nasabah bank.

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi yang sebaik-baiknya akan pentingnya membaca dan memahami betul isi dalam perjanjian baku yang tertuang sehingga apabila ada hak atau kewajiban yang tidak sesuai dapat langsung dimintakan penjelasan oleh pihak pembuat surat perjanjian baku tersebut.

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta khususnya bagi mahasiswa yang mendalami program kekhususan Hukum Ekonomi dan Bisnis.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Yuridis Pembuatan Klausul Baku yang Dilakukan oleh BRI Cabang Abdulrahmansaleh dengan Nasabah Baru dalam Perspektif Hukum Perjanjian” bukan merupakan plagiasi dari hasil skripsi lain. Ada beberapa skripsi dengan tema yang senada, yaitu :

1. Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana Akibat *Skimming* Dalam Rekening Bank 46 Di Palembang.⁹, Novi Andini, NPM: 02011381419291, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, Tahun 2019. Rumusan masalah: 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah atas berkurangnya dana akibat *skimming* dalam rekening Bank BNI di Palembang ? dan 2) Upaya apa yang dapat dilakukan pihak bank dan nasabah atas berkurangnya dana akibat *skimming* dalam rekening Bank BNI di Palembang? Tujuan Penelitian: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diberikan oleh bank terhadap nasabah atas berkurangnya dana akibat *skimming* dalam rekening, dan 2) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya bank dan nasabah agar terhindar atau mencegah dari tindak *skimming* tersebut. Hasil Penelitian : Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan logika deduktif, artinya adalah metode menarik kesimpulan yang bersifat khusus dari pernyataan-pernyataan yang sifatnya umum. Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis mengenai perlindungan nasabah dan mengenai perbankan. Yang dianalisis secara khusus dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Nasabah.

⁹ <http://repository.unsri.ac.id/view/creators/ANDINI=3ANNOVI=3A=3A.html>

2. Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo¹⁰, Kevin Aditya Pratama, NPM: 14311618, Universitas Islam Indonesia. Rumusan Masalah: 1) Apakah ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Ponorogo?; 2) Apakah ada pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Ponorogo?; 3) Apakah ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Ponorogo?; 4) Apakah ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Ponorogo?; dan 5) Apakah ada pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Ponorogo? Tujuan Penelitian: 1) Untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Ponorogo; 2) Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Ponorogo; 3) Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Ponorogo; 4) Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Ponorogo; 5) Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Ponorogo. Hasil Penelitian: 1) Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan penggunaan metode lain selain kuesioner dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh lebih valid, seperti menggunakan metode wawancara; 2) Perlu

¹⁰<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/9596/SKRIPSI%20Kevin%20Aditya%20Pratama.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

adanya penambahan variabel independen lain selain persepsi harga, persepsi kemudahan dan persepsi kenyamanan yang digunakan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

F. Batasan Konsep

1. Bank adalah 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. Undang-Undang No 10 Tahun 1998.¹¹
2. Nasabah adalah seseorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan peminjaman. Nasabah sendiri merupakan seorang nasabah. Nasabah memperoleh barang dan atau jasa dapat melalui hubungan hukum dengan produsen atau pelaku usaha yang biasa disebut perjanjian atau kontrak.
3. Perjanjian baku / standar, menurut Prof. Johannes Gunawan, pakar perlindungan nasabah, Perjanjian baku merupakan perjanjian yang di dalamnya terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pelaku usaha, tanpa mengikutsertakan nasabah dalam menyusun kontrak, sehingga nasabah tidak memiliki pilihan lain, dan dalam keadaan dibawah kekuasaannya. Dan

¹¹ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Tentang perbankan

Perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan ke dalam bentuk formulir.¹²

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian penulisan hukum ini adalah yuridis empiris. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah pemahaman tentang ilmu hukum yang tidak dipandang sebagai *law as what it is in the books*, melainkan secara empiris yang teramati dalam realitas sosial. Dengan kata lain hukum bukanlah semata-mata sebagai kaidah akan tetapi fakta juga. Penelitian hukum empiris meneliti data primer yang dilakukan dilapangan dengan cara wawancara. Data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

2. Data

Dalam penelitian Ini data yang dipergunakan merupakan data primer dan sekunder.

a. Data Primer

¹² Mariam Darus Badruzaman, Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya, alumni, Jakarta, 1981, hal. 58.

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti sebagai data utama penelitian. Data primer diperoleh dari fakta dan permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga penulis melakukan wawancara, terhadap permasalahan yang ada di lapangan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak terkait yaitu pihak bank dan pihak nasabah yang merasa dirugikan dengan kebijakan dari bank yang bersangkutan. Data hukum primer berupa Peraturan Perundang-Undangan yang terdiri dari :

- 1) Undang-undang no 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 tentang
Perlindungan Konsumen
- 2) Pasal 1320 KUHPerdara
- 3) Pasal 1338 KUHPerdara
- 4) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014

b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri atas Bahan hukum primer adalah dokumen hukum yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum. Bahan hukum primer peraturan perundang-undangan sesuai dengan Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, peraturan kebijakan dan atau perizinan, putusan lembaga peradilan, putusan lembaga penyelesaian sengketa, kontrak, Hukum Agama, Hukum Adat, maupun Hukum Internasional. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan buku hukum Kitab Undang-undang Hukum Perdata sebagai acuan utamanya.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara wawancara. Wawancara dalam penelitian ini merupakan proses tanya jawab kepada responden yaitu nasabah yang berkaitan dengan permasalahan dan manager on duty pada BRI cabang Abdulrahmansaleh Semarang mengenai pelaksanaan perjanjian dalam pembukaan rekening baru terhadap nasabah BRI cabang Abdulrahmansaleh Semarang tentang pergantian PIN ATM dan pembekuan rekening apabila tidak melakukan penggantian PIN secara berkala kepada pihak terkait yaitu *manager on duty* pada BRI cabang Abdulrahmansaleh, Semarang dan Nasabah yang merasa dirugikan.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah.

5. Populasi dan Sampel

- a. Populasi merupakan manusia atau objek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang merasa di rugikam dengan kebijakan BRI Cabang Abdulrahmansaleh tentang kebijakan penggantian PIN secara berkala yang apabila tidak dilakukan secara berkala maka akan ada pembekuan rekening sesaat hingga dilakukannya penggantian pin.
- b. Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi nasabah BRI cabang Abdulrahmansaleh dari populasi

nasabah BRI cabang Abdulrahmansaleh secara simple random yaitu penarikan sampel secara acak sederhana sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian.

6. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah *manager on duty* pada cabang Abdulrahmansaleh dan beberapa nasabah BRI cabang Abdulrahmansaleh yang telah mengalami kerugian karena adanya perubahan klausula perjanjian baku pada Bank BRI Cabang Abdulrahmansaleh Semarang.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada 3 orang nasabah dan 1 *manager on duty* pada BRI Cabang Abdulrahmansaleh Semarang. Ketiga responden yang mana merupakan nasabah didapatkan pada saat permasalahan itu berlangsung atau terjadi. Wawancara dilaksanakan dalam jangka waktu 14 hari terhitung sejak tanggal 19 September 2022 sampai dengan 3 Oktober 2022. Dari pengumpulan data berikut, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu metode analisis data yang didasarkan pada pemahaman, mengkaji dan pengelolaan data yang dikumpulkan secara sistematis yang diperoleh wawancara yang dilakukan kepada narasumber, dan hasil penelitian

kepuustakaan. Untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ini dipergunakan metode berpikir induktif yaitu menarik kesimpulan yang berangkat dari suatu pengetahuan yang sifatnya khusus dan berakhir dengan suatu kesimpulan berupa asas umum.

H. Sistematika Skripsi

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II PEMBAHASAN

Bab ini berisi tinjauan tentang Analisis Yuridis Pembuatan Klausul Baku yang dilakukan Oleh BRI Cabang Abdulrahmansaleh dengan Nasabah Baru dalam Perspektif Hukum perjanjian.

3. BAB III PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran