

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PERBANKAN BERDASARKAN STANDAR LAYANAN DI PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

Asiana Granadia Dyah Buwana *

ABSTRAK

Nasabah sebagai pelaku utama dalam transaksi perbankan memiliki hak untuk dilayani dengan baik dengan tanpa ada perbedaan atau diskriminatif dengan nasabah satu dengan yang lainnya. Bila satu nasabah tidak terpuaskan atas layanan salah satu petugas Bank yaitu Satpam, maka nasabah berhak untuk menyampaikan keluhannya kepada unsur Pimpinan di Bank tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah BNI berdasarkan standar layanan Perbankan dan untuk mengetahui prosedur standar layanan BNI kepada nasabah telah sesuai dengan Undang-Undang Perbankan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Kesimpulan :1. PT.Bank Negara Indonesia (persero) Tbk telah melakukan perlindungan nasabahnya dengan menerbitkan Buku Pedoman Perusahaan penyelesaian pengaduan nasabah, dan standar layanan perbankan. Hal ini terlihat dari tersedianya Buku Pedoman Perusahaan yang secara urut dan detail dalam setiap alur proses penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang kemudian dilengkapi dengan SOP (Standar Layanan Prosedur) bagi masing – masing petugas BNI yaitu standar layanan petugas Satpam, Teller dan CSO serta Pemimpin Outlet. 2. Aturan tentang Standar Layanan Nasabah di PT.Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk, telah sesuai dengan: a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah Perbankan, Standar Layanan

LEGAL PROTECTION FOR BANKING CUSTOMERS BASED ON SERVICE STANDARDS IN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

ABSTRACT

This paper discusses the legal protection of banking customers in making transactions at banks. The customer as the main actor in banking transactions has the right to be served well without any difference or discrimination from one customer to another. If one customer is not satisfied with the service of one of the Bank's officers namely the Security Guard, the customer has the right to submit his complaint to the Head of the Bank. The purpose of this study was to determine the legal protection of BNI customers based on banking service standards and to find out the standard BNI service procedures for customers in accordance with the Banking Act. This study uses a normative juridical approach. Conclusions:

* E-mail : asiana.buwana@bni.co.id

1. *PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk has protected its customers by issuing Company Guidelines for resolving customer complaints, and banking service standards. This can be seen from the availability of Company Guidelines in order and detail in each flow of the process of handling and settling customer complaints which are then equipped with SOP (Standard Service Procedure) for each BNI officer, namely the service standards for Security Guard, Teller and CSO officers and Outlet Leaders.*
2. *Rules regarding Customer Service Standards at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, are in accordance with: a) Law of the Republic of Indonesia Number 8 concerning Consumer Protection.*

Keywords: Legal Protection, Bank Customers, Service Standards

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, dimana terjadi peningkatan kegiatan yang mencakup aspek kehidupan sosial, ekonomi, budaya dan teknologi, kegiatan perbankan memegang peranan penting dalam menunjang pembangunan terutama kemampuannya untuk menggali sumber-sumber dana dari dalam dan luar negeri sehingga mampu untuk menjadi salah satu sumber penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia. (Rezza Muhammad Sjamsuddin, Perlindungan, 2015:32).

Perbankan di Indonesia diberi peranan yang strategis oleh Undang-Undang Perbankan sebagai salah satu sarana dalam menyetarakan dan menyeimbangkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional. Peran yang sangat strategis dari bank sebagai suatu badan usaha adalah bank mempunyai fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat. (Rezza Muhammad Sjamsuddin, 2015:32).

Bank juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia. Mengingat hal yang demikian itu, maka begitu suatu bank telah memperoleh izin berdiri dari otoritas moneter negara yang bersangkutan, bank tersebut menjadi milik masyarakat dan eksistensinya bukan saja harus dijaga oleh pemilik bank tetapi juga oleh masyarakat nasional dan global. (Muchammad Arya Wijaya, 2016:1). Ambruknya suatu lembaga Perbankan akan mempunyai dampak berantai atau *domino effect*, yaitu

berpengaruh kepada bank-bank lain, yang dapat mengganggu fungsi sistem keuangan dan sistem pembayaran dari negara yang bersangkutan. (Adrian Sutedi, 2007:1).

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang eksistensinya tergantung pada kepercayaan mutlak dari para nasabahnya yang mempercayakan dana dan jasa-jasa lain yang dilakukan mereka melalui bank pada khususnya dan dari masyarakat luas pada umumnya. Oleh karena itu, bank sangat berkepentingan agar kadar kepercayaan masyarakat, yang sudah maupun yang akan menyimpan dananya, maupun yang telah atau akan menggunakan jasa-jasa bank lainnya terpelihara dengan baik dalam tingkat tinggi.

Semakin lama bank menunjukkan eksistensinya di bidang perekonomian, semakin nyata pula peranan yang dapat bank berikan kepada masyarakat. Masyarakat menjadi semakin banyak yang menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Masyarakat memerlukan produk dan atau jasa bank dalam rangka mencapai kepentingan ekonominya. Begitupun dengan bank. Bank memerlukan masyarakat agar bank bisa mendapatkan dana yang kemudian akan dipergunakan untuk membiayai semua kegiatan dan usaha bank dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan oleh bank. Semakin lama masyarakat dan kalangan usaha mulai merasakan peranan bank yang sangat penting, semakin mengerti pula bank akan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha terhadap transaksi – transaksi perdagangan, ekonomi, dan sebagainya. Bank kemudian menjelma menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan ekonomi setiap manusia. Di sinilah terlihat adanya hubungan yang sangat sinergis antara bank dengan nasabahnya. Nasabah yang menggunakan bank sebagai bagian dari kehidupan perekonomiannya, tentu saja menaruh kepercayaan yang sangat tinggi terhadap bank. Nasabah menginginkan bank dapat mengelola kepercayaan yang diberikan dengan bijaksana dan bertanggung jawab.

Oleh karena itu, sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dalam menjalankan usahanya, bank harus berlandaskan dengan prinsip kehati – hatian. Hal ini dikarenakan dana yang dikumpulkan oleh bank

bukanlah jumlah yang sedikit. Sedikit saja kesalahan yang dilakukan oleh bank dalam mengelola dana dari masyarakat, maka akibatnya bisa sangat fatal. Sesuai dengan isi Undang – Undang RI No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pelaksanaan prinsip kehati-hatian perbankan didasarkan pada fungsi utama perbankan sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat. (Malayu S.P. Hasibuan, 2001:4).

Hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabah tersebut haruslah disertai dengan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi kedua belah pihak. Jika salah satu pihak melakukan perbuatan yang dapat merugikan pihak lainnya dengan cara-cara yang melawan ketentuan hukum di bidang perbankan yang berlaku, maka perbuatan salah satu pihak tersebut dikategorikan sebagai tindak pidana perbankan dan atau tindak pidana di bidang perbankan. (Moch Anwar, 1986:27).

Dalam hal pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Oleh karena itu, mengatasi keluhan nasabah harus dengan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan maka kemungkinan yang dirasakan oleh penyampai keluhan yang tidak memuaskan nasabah bisa mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan.

Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan, yaitu:

- a. Empati kepada penyampai keluhan (*emphaty*). Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan sikap ini, kita dapat memperoleh sikap yang sama dari si pemberi keluhan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.
- b. Kecepatan memberikan tanggapan (*Quick Response*). Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan, hal tersebut dapat meredam / menghilangkan informasi negatif dari penyampai keluhan. Bila konsumen sebagai nasabah mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang tepat, hal tersebut akan memicu

ketidakpuasan nasabah dan akan menimbulkan kesulitan untuk merubah kondisi hati penyampai keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang kita berikan.

- c. Permintaan maaf (*Apology*). Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf, dan hal ini seharusnya selalu dilakukan apabila konsumen atau nasabah lainnya menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan terhadap apa yang pengeluh harapkan. Mengapa demikian, sebab permintaan maaf merupakan kompensasi psikologis terhadap pengeluh. Secara prinsip permintaan maaf merupakan kompensasi psikologis terhadap pengeluh. Secara prinsip permintaan maaf bukanlah suatu ungkapan bahwa kita sebagai pemberi layanan telah bersalah, melainkan lebih kepada sebuah indikasi bahwa kita sebagai pemberi layanan memperhatikan keluhan tersebut secara serius dan berniat untuk menangani keluhan tersebut sebaik-baiknya. Bila yang menjadi keluhan adalah layanan kita, tidak ada salahnya kita menerima kekurangan kita dalam memberikan pelayanan terhadap pengeluh, mengapa demikian, karena ketidakpuasan didorong oleh sesuatu yang bersifat psikologis sebagaimana ketidakpuasan juga dapat disebabkan oleh sesuatu yang bersifat fisik. Dengan demikian pengeluh bisa merasa menderita atau rugi karena sebab yang bersifat psikologis, seperti halnya kerugian yang sifatnya non finansial, dengan arti bahwa kerugian psikologis akan lebih terekam secara penuh dalam ingatan si pengeluh daripada kerugian finansial, oleh sebab itu permintaan maaf akan merupakan hal yang penting untuk dilakukan.
- d. Kredibilitas (*Credibility*). Kredibilitas merujuk kepada keinginan kita sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah, serta upaya apa yang akan dilakukan kita untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi dimasa yang akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan karena dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negatif (*word of mouth*)

- e. Perhatian (*Attentiveness*). Perhatian merujuk pada interaksi antara kita dengan penyampai keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan kepercayaan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Dan interaksi antara kita sebagai organisasi /pemberi layanan dengan penyampai keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bank, bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaian dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Standarisasi penyelesaian pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dalam berhubungan dengan bank. Untuk menyelesaikan Pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis meliputi berbagai hal, sebagai berikut:

- a. Penerimaan Pengaduan
- b. Penanganan dan penyelesaian Pengaduan
- c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

Di dalam layanan bank memerlukan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. (Satjipto Raharjo, 2003:121). Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempunyai pengertian berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus

dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. (Dwi Ayu Astrini, 2015:151).

Dalam penelitian ini, akan mengkaji kasus terkait permintaan maaf disertai ganti rugi immaterial atas tindakan yang tidak menyenangkan nasabah Bank BNI.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah :

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah BNI berdasarkan standar layanan Perbankan ?
- b. Apakah prosedur standar layanan BNI kepada nasabah telah sesuai dengan Undang-Undang Perbankan?

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Nasabah BNI berdasarkan Standar Layanan

Di dalam melaksanakan kegiatan usaha jasa perbankan, bank kadangkala tidak selalu dapat memenuhi harapan Nasabah sehingga menimbulkan perselisihan atau sengketa antar nasabah dengan bank, yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan Nasabah di berbagai media. Pengaduan Nasabah yang banyak ter-*expose* di media adalah ketidakpuasan atas produk perbankan dan atau layanan petugas bank. Namun bukan berarti bahwa produk perbankan atau layanan petugas bank yang buruk akan tetapi terkadang bahwa pemahaman dan ketidaktahuan Nasabah terhadap suatu produk yang telah dipilih belum difahami secara jelas, sehingga ketidakpahaman tersebut kemudian disampaikan kepada petugas bank untuk dapat kembali dipaparkan secara jelas apa manfaat dan benefit yang diperoleh oleh Nasabah, namun bilamana produk tersebut telah dijelaskan kembali kepada nasabah dan nasabah masih belum merasa terpuaskan maka itulah yang akan menjadi masalah.

Ketidakpuasan Nasabah tidak hanya pada produk bank yang ditawarkan tetapi juga kepada layanan petugas bank, baik itu dari petugas Satpam, Teller, *Customer service* dan termasuk pelayanan Pemimpin Outlet.

Bank di dalam menawarkan produk-produknya dan serta layanan petugas bank, sebenarnya telah memiliki standar baku di dalam penyampaian produk dan atau standar layanan petugas bank, yaitu dengan menggunakan Sales Kit, Orange magaze, brosur dan atau melalui barcode yang telah tersedia di banking hall. Standar layanan masing-masing petugas bank telah dibuatkan alur proses kerja secara detail dan jelas secara runtut, ditambah text / script atau skenario layanan yang telah dibuatkan serta wajib di hafal oleh seluruh Petugas bank di dalam melakukan tugas sehari-hari.

Dalam setiap 1 minggu sekali seluruh petugas bank termasuk Pemimpin Outlet **wajib** mengirimkan video E-Roleplay ke Divisi Layanan dan Jaringan. Divisi Layanan dan Jaringan melalui unit SMR wilayah selalu memantau dan memonitor setiap aktivitas pengiriman e-roleplay mingguan secara ketat, dimana setiap pemantauan mingguan tersebut oleh Unit SMR Wilayah akan langsung *ter-report* kepada *Branch Manager* beserta para wakil-wakil Branch Manager masing-masing Cabang. Maka tidak ada alasan lagi untuk semua Petugas bank untuk tidak berperilaku yang baik di saat melayani Nasabah.

Ajang bergengsi tahunan pun rutin dilakukan oleh bank BNI yaitu BNI *Service & Sales Excellence Award* (SSEA) yang menjadikan motivasi petugas *frontliners* untuk saling berlomba memberikan layanan terbaiknya bagi seluruh Nasabah tercinta. Katagori yang dilombakan adalah katagori Pemimpin Cabang, Katagori Pemimpin Outlet Kantor Kas / Kantor Cabang Pembantu, Katagori Satpam, Katagori Teller, Katagori *Customer Service*.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor cabang Pembantu Tamini Square sejak aktif dibuka melayani nasabah yaitu sejak tahun 2010 telah banyak meraih sertifikat penghargaan atas prestasi kinerja bisnis dan layanan beberapa diantaranya adalah:

1. Piagam Penghargaan Kcp.Tamini Square Kinerja Terbaik Tahun 2011
2. Piagam Penghargaan Kcp.Tamini Square Kinerja Layanan Terbaik Tahun 2012
3. Piagam Penghargaan Kcp.Tamini Square Outlet Terbaik Kinerja tahun 2013

4. Piagam Penghargaan Kln.Tamini Square sebagai Outlet Yudisium 5 terbaik semester I Tahun 2014
5. Piagam Penghargaan Kcp.Tamini Square Peringkat 1 Pengukuran Kinerja Layanan Tahun 2015
6. Sertifikat Penghargaan Kcp.Tamini Square sebagai Outlet Pencapaian Gross Premi tertinggi dalam Layanan pemberian Referral Tahun 2018
7. Piagam Penghargaan diberikan kepada Pemimpin Outlet Kcp.Tamini Square Asiana G. Dyah Buwana atas Prestasinya sebagai Finalis Katagori Pemimpin Kantor Cabang Pembantu, *BNI Service & Sales Excellence Award* 2018 Tingkat Wilayah

Sebagai keperdulian BNI kepada Nasabahnya disetiap Outlet BNI telah disediakan pula kotak saran. Setiap saran / keluhan Nasabah bisa disampaikan secara tertulis yang kemudian dimasukan ke dalam kotak saran. Disetiap harinya disaat kantor layanan sudah tutup maka petugas Satpam akan mengecek kotak saran, bila ada terisi maka petugas Satpam akan menyerahkan kepada Pemimpin Outlet. Bila yang dituliskan oleh Nasabah merupakan pujian ataupun keluhan maka disaat itu juga Pemimpin Outlet akan mengumpulkan seluruh petugas untuk berkumpul yang biasa kita sebut *Sharing Moment*. Bila yang dituliskan adalah pujian atas layanan salah satu petugas maka Pemimpin Outlet akan memberika apresiasi yang tinggi kepada petugas tersebut dan untuk tetap selalu melakukan yang terbaik bagi seluruh nasabah tanpa memilah-milah atau diskriminasi, akan tetapi bila yang dituliskan oleh Nasabah adalah ketidakpuasan atas layanan Petugas, maka Pemimpin akan mengulas apa yang menjadi kendala atau penyebab petugas tidak memberikan pelayanan terbaiknya.

Berdasarkan kasus pelaporan yang diterima oleh PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Tamini Square, atas nama pelapor ibu Sondang M Sirait, masalah terjadi atas ketidakpuasan Nasabah terhadap layanan petugas Satpam, hal ini merupakan bagian dari perselisihan penyampaian ketidakpuasan Nasabah terhadap bank BNI. Oleh sebab itu maka

dikeluarkannya beberapa dasar-dasar hukum atau Undang-undang yang berisikan tentang perlindungan hukum terhadap Nasabah atau Konsumen.

Menurut Philipus M Hadjon, dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Regulasi upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari beberapa peraturan-peraturan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pembinaan Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen resiko, dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, menetapkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib untuk melakukan pelatihan, dengan mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya yakni Untuk menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa keuangan jangka waktu memadai, maka diperlukan *review* atau pengkinian mekanisme penyelesaian Keuangan yang terbaru (Website Academia).

Seperti halnya di BNI bahwa telah dibuatkan standar baku yang di sebut Standar layanan untuk masing-masing petugas Bank yang telah

diberlakukan sejak tahun 2005 sampai dengan sekarang. Standar layanan tidak lagi *focus* kepada *product centris* akan tetapi saat ini dilakukan pengkinian sesuai kondisi yang berfokus pada *customer centris* yaitu berfokus kepada kepuasan Nasabah.

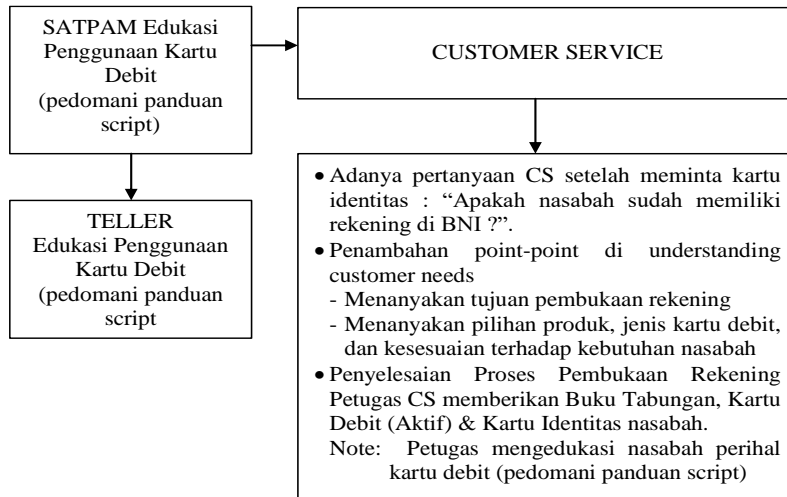
Zeithanl dan Bitner mengartikan kualitas layanan sebagai penyampaian jasa yang seperti Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. (Zeithanl dan Bitner, 1999:117).

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha pengumpulan dana sebanyak mungkin. Yang pada akhirnya mendapatkan laba semaksimal mungkin. Untuk menunjang pelayanan yang baik agar terciptanya laba yang banyak maka karyawan bank atau petugas bank di tuntut harus memiliki sikap ramah tamah, sopan santun dan *helpful* serta menguasai produk – produk yang ditawarkan.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Satpam bank merupakan petugas keamanan swadaya yang memiliki tugas menjaga keamanan, ketertiban, dan sekaligus pelayan pelanggan. Di tengah kewaspadaan terhadap kemungkinan gangguan keamanan seperti perampokan karena bank merupakan salah satu pusat transaksi keuangan dan bisnis, satpam bank masih mampu menampilkan keramahan bagi pelanggan yang berhak mendapatkannya. Satpam adalah petugas terdepan atau terluar dari sebuah kantor yang menggambarkan tentang budaya organisasi yang dijalankan. Tegas dan waspada perlu ditampilkan pada pihak-pihak yang memang seharusnya diperlakukan demikian. Ramah dan sopan perlu ditampilkan kepada orang-orang yang memang membutuhkan bantuan dan pelayanan. Dengan demikian satpam perlu memiliki

kecermatan pengenalan orang-orang yang datang sehingga mampu menampilkan perilaku yang tepat.

Standar Layanan yang terbaru V.2 2019



Alur Proses Transaksi Satpam

TANYA MEREKA				
JENIS REKENING	KEPEMILIKAN REKENING	DOMISILI	PILIHAN PRODUK	ISIE-FORM
Perorangan: Lanjutkan pertanyaan no.2 Perusahaan: 1) Berikan syarat bukarek non perusahaan 2) Beri nomor antrian	Sudah punya BNI: Lanjutkan pertanyaan no.3 Belum Punya BNI: Lanjutkan pertanyaan no.3	Setempat: Lanjutkan pertanyaan no.4 Bukan Setempat: 1. Minta identitas pendamping (SIM/Paspor/K K/Surat keterangan dari Perusahaan). 2. Lanjut pertanyaan no.4	Sudah: Lanjutkan pertanyaan no.5 Belum: Arahkan scan QR Code Orange Magz. Nasabah Lama (<i>eksisting</i>): Tidak perlu isi e-form dan berikan no. antrian. Nasabah Baru (<i>new customer</i>): Isi e-form sampai no.ref muncul, lanjut ke pertanyaan no.5	Sudah: Tanyakan No. Referensi dan beri No. Antrian. Belum: Isi e-form (untuk mendapatkan no. referensi) dan selanjutnya berikan no. antrian

KEAMANAN DI DALAM CABANG	KEAMANAN TRANSAKSI	PENAMPILAN
<ol style="list-style-type: none"> Aktivitas Petugas Satpam didalam banking hall harus dipastikan selalu PRODUKTIF. KONSISTEN dengan sikap tersenyum, menyapakan salam yang tulus terhadap siapapun yang datang ke Outlet. 	<p>Pastikan BUKU SAKU Panduan transaksi di ATM harus selalu berada disaku baju petugas Satpam pada saatbeetugas.</p> <p>Note : Buku Sakutidak diletakandi Pos jaga, di parkiran, tas, dll.</p>	<p>Seragam petugas Satpam harus bersih, wangi (tidak berbau keringat) sertalengkap dengan Atribut sesuai ketentuan.</p>

Mengedukasi Penggunaan Kartu Debit Kepada Nasabah

Contoh Dialog (Script) Kondisi Saat Nasabah Telah Selesai Bertransaksi di ATM

Satpam : “ Sudah selesai transaksinya Bapak/Ibu ?”
Nasabah : “ Sudah Pak”
Satpam : “ Baik bu, Jangan lupa kartu Debitnya juga dapat digunakan di toko-toko yang berlogo Master Card, seperti : (Satpam memperlihatkan dan menyerahkan brosur yang berisi promo lokal di Wilayah / Kota masing-masing), dan juga aman untuk belanja online seperti di Shopee, Lazada, Tokopedia, JD.ID, BukaLapak, Traveloka dan Toko Online lainnya... (sebutkan minimal 3 (tiga) jenis toko online).” “ Bagaimana Pak/Bu, apakah sudah cukup jelas?”
Nasabah : “ Sudah jelas Pak , terima kasih”
Satpam : “ Baik Bapak/Ibu, terimakasih dan selamat pagi / siang / sore” (Salam Solusi)

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Berdasarkan upaya yang bersifat penanggulangan (*represif*), berdasarkan ketentuan terkait perlindungan konsumen, mengacu pada pasal 29 UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK (Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan) yang meliputi penyiapan perangkat pelayanan pengaduan konsumen, membuat mekanisme pengaduan konsumen, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku dilembaga jasa keuangan. Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Terintegrasi yang memiliki fasilitas *Tracable* dan *Traceable*. Sertifikasi ISO 9001:2015 Terhadap Layanan Konsumen OJK.

Selain itu OJK juga memiliki kewenangan yang diatur dalam Pasal 30 UU No.21 tahun 2011 tentang OJK untuk melakukan pembelaan hukum yang meliputi memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu bagi Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen serta mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti kerugian kepada pihak yang

dirugikan. (Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan).

Upaya Perlindungan Konsumen dan masyarakat yang dilakukan oleh OJK tidak hanya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap industri Jasa Keuangan (*market confidence*), Namun juga untuk memberikan peluang dan kesempatan bagi para Lembaga Jasa Keuangan untuk dapat tumbuh dan kembang secara berkelanjutan, efisien , transparan.

Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam upaya memelihara kelangsungan proses bisnis, kegiatan operasional aktifitas dari seluruh unit kerja dalam organisasi bank adalah bentuk implementasi dari visi misi dan strategi bisnis bank yang merupakan tanggungjawab seluruh jajaran bank, untuk itu Direksi dengan persetujuan Dewan Komisaris menetapkan kebijakan penyelesaian pengaduan nasabah, yaitu:

- a. Bank wajib memberikan penjelasan kepada nasabah dana atau perwakilan nasabah mengenai kewajiban dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan.
- b. Setiap unit operasional bank wajib untuk mengerti dan memahami kebijakan penyelesaian pengaduan nasabah serta mengimplementasikannya, melalui pelaksanaan tugas melayani nasabah secara sungguh-sungguh dan bertanggungjawab sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- c. Implementasi penyelesaian pengaduan nasabah harus mengedepankan aspek minimalisasi kerugian bank dengan bukti- bukti yang sah.

Pedoman penyelesaian pengaduan nasabah merupakan implementasi dari kebijakan management yang dibuat untuk satuan unit kerja operasional dan digunakan sebagai pedoman pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah untuk menjamin kelangsungan proses bisnis dan aktivitas unit kerja operasional.

Prinsip-Prinsip Dalam Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Setiap unit kerja harus memperhatikan aspek kecepatan bereaksi (*Quick response*) terhadap setiap terjadinya pengaduan yang disampaikan nasabah guna mengambil langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam Pedoman Perusahaan Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

a. Dalam hal kebijakan dan Prosedur Penerimaan Pengaduan.

Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan penerimaan pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan di setiap kantor Bank untuk :

1. Menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau perwakilan Nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh Nasabah tanpa memperhatikan Kantor Bank tempat Nasabah membuka rekening dan atau Kantor Bank tempat Nasabah melakukan transaksi keuangan.
2. Meminta surat kuasa khusus dari perwakilan Nasabah yang menyatakan Nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, dana tau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Nasabah dalam hal pengaduan ditujukan oleh Perwakilan Nasabah.
3. Mencatat setiap pengaduan dalam register penerimaan pengaduan; dan menjelaskan kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan kepada Nasabah dan atau perwakilan nasabah pada saat bersangkutan mengajukan pengaduan.
4. Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris langsung oleh Nasabah yang menetapkan prosedur tertulis penerimaan pengaduan, baik untuk pengaduan yang diajukan secara lisan maupun untuk pengaduan yang secara tertulis.

b. Prosedur tertulis penerimaan Pengaduan yang diajukan secara lisan sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:

Pengaduan lisan yang dilakukan tanpa tatap muka dengan pejabat dana tau petugas unit dana tau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan hanya dapat diajukan secara langsung oleh Nasabah yang bersangkutan.

Pengaduan lisan yang dilakukan secara tatap muka dengan pejabat dan atau petugas unit dana tau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta informasi dari Nasabah yang sekurang-kurangnya meliputi:

- Nama Nasabah
- Nomor rekening dana tau jenis Transaksi Keuangan
- Tanggal transaksi keuangan, dan
- Permasalahan yang diadukan

Dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain informasi di atas Bank juga meminta:

- Fotocopy bukti identitas Perwakilan Nasabah; dan
- Surat kuasa khusus dari nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.

Dalam hal Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka yang berwenang mewakili lembaga dan atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.

Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan mencatat informasi yang diterima dari nasabah pada register penerimaan pengaduan.

Pejabat dan atau petugas unit dana tau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan menyampaikan kepada nasabah:

- Nomor registrasi Pengaduan
- Nama dan nomor telepon pejabat dan atau petugas yang menerima pengaduan
- Penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur yang akan ditempuh Bank dalam menyelesaikan pengaduan, termasuk didalamnya pemberitahuan bahwa pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

Dalam hal jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan Pengaduan lisan diperkirakan melebihi 2 (dua) hari kerja, maka pejabat dan atau petugas unit dana atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan meminta Nasabah untuk mengajukan Pengaduan secara tertulis pada saat Nasabah mengajukan Pengaduan secara lisan

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pengaduan didefinisikan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, antara lain sebagai berikut:

- a. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.

- c. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu. yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut;
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank;
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak sefera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktifitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.

3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana; dan
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Dalam hal Kebijakan dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban unit dan atau unit khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk:

1. Meminta kepada nasabaha dana tau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dalam hal pengaduan yang diajukan secara lisan oleh yang bersangkutan tidak dapat diselesaikan oleh bank dalam 2(dua) hari kerja.
2. Menyelesaikan setiap pengaduan tertulis yang terkait dengan produk yang diterbitkan bank.
3. Menyelesaikan pengaduan yang menyangkut produk lembaga keuangan dana tau pihak lain yang dipasarkan oleh bank sesuai dengan perjanjian kerjasama antara penerbit dana tau pengelola produk dengan bank.
4. Melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pejabat dan atau petugas bank yang ditugaskan dan bertanggungjawab atas pelaksanaan fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang lebih tinggi tingkatannya.
5. Melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pemimpin kantor bank tempat nasabah mengalami permasalahan kepada unit dana tau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank yang lebih tinggi tingkatannya.
6. Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam hal nasabah dan atau perwakilan nasabah menyampaikan pengaduan secara

tertulis. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka hasil penyelesaian pengaduan disampaikan secara tertulis dan atau lisan.

Sarana yang disediakan untuk penerimaan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Tertulis yaitu pengaduan nasabah yang disampaikan secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang dikirim langsung ke kantor bank, unit operasional, BCC, dan Direksi yang dilengkapi dengan *copy* identitas pengirim (KTP, dsb).
 - b. Media Elektronik seperti surat elektronik seperti faksimile, email, Website BNI.
 - c. Sosial media (twitter, FB resmi BNI)
 - d. Formulir saran yang dilengkapi identitas pribadi dan data pendukung.
2. Lisan yaitu pengaduan nasabah yang disampaikan langsung ke petugas BNI ataupun juga pengaduan nasabah yang disampaikan melalui telpon ke BNI *Call, Clien service (custodial service), RM (Relation Manager), CIU (Customer Inquiry Unit), SAT (Service Action Team).*

B. Prosedur Standar Layanan Bank BNI Kepada Nasabah Telah Sesuai Dengan Undang-Undang Perbankan

Prosedur Standar Layanan BNI telah berlaku sejak tahun 2005 dimana sebelum tahun tersebut pelayanan petugas BNI belum ada standar baku atau scrip panduan pelayanan kepada masing-masing petugas bank. Melihat kemajuan zaman dan tuntutan dari pada nasabah serta melihat pangsa pasar yang begitu cepat pertumbuhannya, dimana sebuah produk perbankan tidak akan diminati oleh nasabah bila tidak diiringi pengetahuan serta penguasaan petugas bank di dalam penyampaian isi produk ditambah lagi pemberian pelayanan prima yang memberi kepuasan terhadap nasabah, maka sejak itulah kantor Pusat melalui Divisi Layanan/SQU memberlakukan Standar Layanan yang diawali dengan dibuatnya ajang lomba bagi petugas bank yaitu petugas Satpam, Teller, dan *Customer Service* yang di sebut dengan ajang lomba DUTA LAYANAN , sampai saat ini berubah menjadi ajang lomba SSEA AWARD dengan

perubahannya yang terbaru dengan penambahan keikutsertaan peranan Pemimpin cabang (BM) serta Pemimpin Outlet Kantor Kas / Kantor Cabang Pembantu yang ikut serta menjadi bagian peserta Lomba SSEA AWARD.

Penyempurnaan layanan tidak berarti bahwa kepuasan nasabah secara keseluruhan sudah terpuaskan. Dengan beragam karakter dan keinginan nasabah maka layanan hanya merupakan bagian daripada penyempurnaan kepuasan nasabah. Namun peranan petugas bank lah yang menjadi hal terpenting di dalam pemenuhan kepuasan nasabah. Keluwesan dan keikhlasan dan Empati yang tinggilah sebenarnya yang akan menjadi hal terpenting di dalam pemenuhan kepuasan nasabah. Bila petugas bank tidak memenuhi kepuasan nasabah maka akan timbul yang namanya komplain atau pengaduan atas ketidakpuasan tersebut.

Dalam upaya memelihara kelangsungan proses bisnis, kegiatan operasional dan aktivitas dari seluruh unit kerja dalam organisasi Bank adalah bentuk implementasi dari Visi, Misi dan Strategi bisnis bank, yang merupakan tanggungjawab seluruh jajaran Bank, untuk itu maka Direksi dengan persetujuan Dewan Komisaris menetapkan kebijakan pengkinian mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan yang terbaru.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Peraturan Indonesia Nomor No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Pengguna Data Pribadi Nasabah jo Surat Edaran Bank Indonesia SEBI No.7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi .
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor No.7/7PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 sebagaimana diubah dengan PBI No.10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008 tentang Penyesuaian Pengaduan Nasabah jo Surat Edaran Bank

Indonesia SEBI No.7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 sebagaimana telah diubah dengan SEBI No.10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008.

4. Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 sebagaimana diubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Mediasi Perbankan jo Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP, tanggal 01 Juni 2006 perihal Mediasi Perbankan.
5. POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
6. SEOJK No.2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
7. POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
8. SEBI No.16/16/DKSP tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
9. SK Divisi REN No.REN/2/127/R tanggal 25 Oktober 2010, tentang penetapan BNI *Contact Center Unit* sebagai *Complain Management Unit*.
10. Berikut perubahannya.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas bahwa atas pelaporan pengaduan klien atas ketidakpuasan klien terhadap pelayanan yang dilakukan Satpam maka Pemimpin Outlet dan petugas Satpam tersebut telah diberi sanksi sesuai ketentuan yang ada yaitu berupa pencopotan Jabatan oleh Pemimpin Outlet dan memutasikan Satpam menjadi Satpam Non Layanan.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk telah melakukan perlindungan nasabahnya dengan menerbitkan Buku Pedoman Perusahaan penyelesaian pengaduan nasabah, dan standar layanan perbankan. Hal ini terlihat dari tersedianya Buku Pedoman Perusahaan

yang secara urut dan detail dalam setiap alur proses penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang kemudian dilengkapi dengan SOP (Standar Layanan Prosedur) bagi masing – masing petugas BNI yaitu standar layanan petugas Satpam, Teller dan CSO serta Pemimpin Outlet. Bahwa Standar Layanan masing – masing petugas BNI haruslah sesuai dengan kertas kerja yang telah ditentukan. Setiap Kantor Cabang beserta outlet – outlet dibawahnya setiap mingguan , bulanan dan tahunan dalam masing – masing semester I dan II selalu di pantau oleh Divisi Layanan (SQU) dan kantor Wilayah Unit Layanan (SMR), apakah masing – masing petugas BNI telah melakukan Standar Layanannya secara Konsisten dan bekerja sesuai dengan kertas kerja yang ditentukan, yang mana kemudian dinilai serta di umumkan dan di ranking di setiap semesternya. Penilaian hasil semesteran akan juga menjadi bobot penilaian bagi masing – masing petugas Bank dalam Putusan Penilaian Individu di dalam pemutusan peningkatan jenjang karir serta promosi yang di sebut dengan Index Kinerja Pegawai dan dimasukan pula pada Bobot Penilaian Akhir Tahun sebagai perhitungan bonus pegawai.

2. Aturan tentang Standar Layanan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, telah sesuai dengan :
 - a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b) Peraturan Bank Indonesia Nomor No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah *jo* surat Edaran Bank Indonesia SEBI No.7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2006 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
 - c) Peraturan Bank Indonesia nomor No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 sebagaimana diubah dengan PBI No.10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah *jo* Surat Edaran Bank Indonesia SEBI No.7/24/DPNP

tanggal 18 Juli 2005 sebagaimana telah diubah dengan SEBI No.10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008.

- d) Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 20 Januari 2006 sebagaimana diubah dnegan PBI No.10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 Tentang Mediasi Perbankan *jo* Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP, tanggal 01 Juni 2006 Perihal Mediasi Perbankan.
- e) POJK No.1/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sector Jasa Keuangan.
- f) SEOJK No.2/SEOJK 07/2004 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- g) POJK No.1/POJK 07/2004 tentang Lembaga Alternative Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.
- h) SEBI No.16/16/DKSP tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
- i) SK Divisi REN No.Ren/2/127/R tanggal 25 Oktober 2010, tentang Penetapan BNI Contact Center Unit sebagai Complaint Management Unit.
- j) Berikut perubahannya.

B. Saran

1. Perlunya harmonisasi antara Peraturan Bank Indonesia dan POJK yang mengatur mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam hal Pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah/konsumen termasuk didalamnya tentang Mediasi Perbankan.
2. BNI sebagai Lembaga Keuangan Perbankan terpercaya dan telah menjadi Bank Besar pilihan masyarakat Indonesia, dengan tanpa mengabaikan kepercayaan yang telah didapat dari masyarakat yang disebut Nasabah/Konsumen sebagai pelaku utamanya , maka setiap keluhan serta pelaporan yang masuk atau diterima secara langsung ataupun melalui media apapun, maka berdasarkan pertimbangan kepuasan nasabah /

konsumen segera melakukan tanggapan jawaban sesuai Buku Pedoman Perusahaan dan SOP, setiap pelaporan pengaduan nasabah / konsumen sudah terintegrasi langsung ke pusat dan tanpa membuang waktu dalam menjawab serta melakukan penyelesaian dan mediasi langsung kepada nasabah pelapor yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dan operasional bisnis BNI tetap berjalan seoptimal mungkin pada saat pengaduan nasabah terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Moch. *Tindak Pidana di Bidang Perbankan*, Bandung: Alumni, 1986.
- Astrini, Dwi Ayu. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime*, (Lex Privatum, Vol.III/No.1/Jan-Mar, 2015).
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2001.
- Raharjo, Satjipto. *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003.
- Sjamsuddin, Rezza Muhammad. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Bentuk Rahasia Bank*, (Lex Privatum, Vol.III/No.4/Okt/2015).
- Soekanto, Soerjono. *Ringkasan Metodologi Penelitian Hukum Empiris*, Jakarta: Indonesia Hillco, 1990.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Wijaya, Muchammad Arya. *Pengungkapan Data Nasabah Yang Dilakukan Oleh Pers Ditinjau Dari Prinsip Kerahasiaan Bank*, Yogyakarta: Jurnal Hukum, 2016.
- Indonesia. Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan