



Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Perjanjian Kredit Bank

Kusman Hasan¹, Roy Marthen Moonti²

¹⁻² Fakultas Hukum, Universitas Gorontalo, Indonesia

Email : kusmanhasan98@gmail.com

Abstract: Bank credit agreements are often drafted in the form of standardized clauses that are detrimental to customers because they are made unilaterally by banks without room for negotiation. This position imbalance is exacerbated by low legal literacy and information asymmetry between the two parties. This research aims to analyze the ideal form of legal protection for customers in the face of harmful standard clauses. Through a normative juridical approach and case studies, it is found that regulations such as the Consumer Protection Law and POJK have provided a legal basis, but their implementation is still weak. Ideal legal protection includes three aspects: preventive, repressive, and curative, and requires the active role of the state and OJK as supervisors. Regulatory updates, strengthened legal education, and fairer contract supervision are needed to create an equitable and inclusive financial ecosystem. Effective protection will also strengthen public confidence in the banking sector.

Keywords: Legal protection; Standard clause; Credit agreement; Bank customer; Financial Services Authority (OJK)

Abstrak: Perjanjian kredit bank sering kali disusun dalam bentuk klausula baku yang merugikan nasabah karena dibuat sepihak oleh bank tanpa ruang negosiasi. Ketimpangan posisi ini diperparah oleh rendahnya literasi hukum dan asimetri informasi antara kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum ideal bagi nasabah dalam menghadapi klausula baku yang merugikan. Melalui pendekatan normatif yuridis dan studi kasus, ditemukan bahwa regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan POJK telah memberikan landasan hukum, namun implementasinya masih lemah. Perlindungan hukum ideal mencakup tiga aspek: preventif, represif, dan kuratif, serta membutuhkan peran aktif negara dan OJK sebagai pengawas. Diperlukan pembaruan regulasi, penguatan edukasi hukum, dan pengawasan kontrak yang lebih adil demi menciptakan ekosistem keuangan yang berkeadilan dan inklusif. Perlindungan yang efektif juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan.

Kata Kunci : Perlindungan hukum; Klausula baku; Perjanjian kredit; Nasabah bank; Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

1. PENDAHULUAN

Perbankan memegang peran sentral dalam sistem perekonomian modern, menjadi penghubung antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan mereka yang membutuhkan pembiayaan. Dalam konteks ini, perjanjian kredit bank merupakan instrumen utama yang mengatur relasi hukum antara bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur. Namun demikian, relasi ini tidak selalu setara. Dalam praktiknya, posisi bank sering kali lebih dominan dibandingkan nasabah, sehingga menimbulkan kekhawatiran mengenai perlindungan hukum terhadap kepentingan nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa atau potensi penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak bank.

Perjanjian kredit yang dibuat oleh bank umumnya berbentuk perjanjian baku (*standard contract*), yang telah disusun secara sepihak dan tidak memberikan ruang negosiasi yang seimbang bagi nasabah. Hal ini mengakibatkan *bargaining position* nasabah menjadi lemah. Sebagaimana dikemukakan oleh (Marzuki, 2022), “perjanjian baku dalam praktik perbankan

kerap kali mencantumkan klausul yang mengandung potensi merugikan nasabah karena tidak memberikan kesempatan tawar-menawar yang setara.” Dalam teori hukum perjanjian, ketidakseimbangan ini mengarah pada bentuk kontrak yang disebut *adhesion contract*, yaitu perjanjian yang harus diterima secara utuh oleh pihak yang lebih lemah atau tidak dilayani.

Masalah perlindungan hukum terhadap nasabah menjadi semakin relevan dengan meningkatnya kompleksitas transaksi perbankan dan maraknya kasus pelanggaran hak-hak nasabah. Perlindungan hukum ini penting karena menyangkut kepercayaan publik terhadap sistem perbankan itu sendiri. Seperti ditegaskan oleh (Rahmawati R., 2021), “tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan sangat ditentukan oleh sejauh mana perlindungan hukum diberikan terhadap nasabah dalam menghadapi risiko kontraktual.” Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab konstitusional dan fungsional untuk menciptakan regulasi yang adil dalam hubungan antara bank dan nasabah, terutama dalam perjanjian kredit.

Dalam perspektif hukum positif Indonesia, pengaturan mengenai perjanjian kredit tidak diatur secara eksplisit dalam undang-undang khusus, melainkan bersandar pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Buku III tentang perikatan. Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan bahwa sahnya suatu perjanjian tergantung pada adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Namun, dalam praktiknya, prinsip kesepakatan ini seringkali diabaikan karena nasabah tidak benar-benar memahami isi perjanjian, atau merasa tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui klausul yang ditetapkan oleh bank. Hal ini diperparah oleh ketidakseimbangan informasi (*asymmetric information*) antara bank dan nasabah.

Asimetri informasi menjadi salah satu sumber ketimpangan dalam perjanjian kredit. Bank memiliki kapasitas teknis, hukum, dan sumber daya yang jauh lebih besar dibandingkan dengan nasabah, khususnya nasabah perorangan atau usaha mikro kecil menengah (UMKM). Dalam situasi ini, nasabah berada dalam posisi rentan untuk dieksploitasi secara hukum. Menurut penelitian terbaru oleh (Indrawati et al., 2023), lebih dari 70% nasabah tidak memahami secara menyeluruh isi dan implikasi hukum dari perjanjian kredit yang mereka tandatangani. Kondisi ini membuka ruang munculnya klausula baku yang eksekutif dan tidak proporsional, yang sering kali menyandera hak-hak hukum nasabah dalam proses penyelesaian sengketa.

Sebagai respons terhadap kekosongan dan kelemahan dalam perlindungan hukum, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai regulasi sektoral untuk memperkuat posisi nasabah. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha, termasuk bank, mencantumkan klausula baku yang isinya memberikan kewenangan kepada

pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab secara sepihak, menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan, atau memberi hak kepada pelaku usaha untuk menafsirkan sendiri perjanjian. Larangan ini dimaksudkan untuk mencegah adanya dominasi sepihak oleh pihak bank dalam perjanjian kredit.

Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan, juga telah menerbitkan regulasi untuk memperkuat perlindungan nasabah. Salah satunya adalah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Regulasi ini mewajibkan lembaga jasa keuangan untuk menyampaikan informasi secara transparan, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan. Di samping itu, POJK ini juga menekankan prinsip *fair treatment*, di mana lembaga keuangan wajib memperlakukan konsumen secara adil, wajar, dan tidak diskriminatif.

Kendati demikian, implementasi perlindungan hukum terhadap nasabah dalam praktik masih menemui banyak kendala. Dalam kasus sengketa kredit, nasabah kerap mengalami kesulitan dalam membuktikan adanya ketidakwajaran dalam perjanjian atau pelanggaran prinsip kehati-hatian oleh bank. Hal ini disebabkan karena beban pembuktian sering kali berada di pihak nasabah, padahal banklah yang memiliki dokumentasi dan akses informasi yang lengkap. Dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 3438 K/Pdt/2019, misalnya, permohonan nasabah atas pembatalan perjanjian kredit ditolak karena dianggap telah menandatangani perjanjian secara sah, meskipun dalam prosesnya terbukti bahwa nasabah tidak memahami substansi perjanjian secara utuh. Hal ini menunjukkan lemahnya efektivitas perlindungan hukum yang bersifat substantif.

Tidak hanya itu, masih terdapat celah hukum dalam pengawasan pelaksanaan klausul perjanjian oleh otoritas. Menurut (Suryana R., 2020), “masih minimnya audit hukum atas klausul baku perbankan menunjukkan perlunya penguatan kapasitas lembaga pengawas untuk bertindak proaktif, tidak hanya menunggu aduan dari nasabah.” Apabila negara hanya bertindak pasif, maka potensi kerugian yang dialami nasabah akan terus berulang dan memperlemah posisi mereka sebagai konsumen jasa keuangan.

Dalam konteks perlindungan hukum preventif, edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam perjanjian kredit menjadi sangat penting. Upaya peningkatan literasi hukum dan keuangan harus dijadikan bagian integral dari kebijakan perlindungan konsumen. Hal ini sejalan dengan hasil studi (Prasetyo D., 2022) yang menunjukkan bahwa literasi keuangan yang baik berkorelasi positif dengan keberanian nasabah untuk menolak klausula yang tidak adil dalam perjanjian kredit.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi perbankan, muncul pula bentuk perjanjian kredit digital atau *digital lending agreement*, yang memperkenalkan tantangan baru dalam perlindungan hukum nasabah. Platform pinjaman digital sering kali menyajikan syarat dan ketentuan dalam bentuk yang sulit diakses atau dipahami oleh pengguna. Selain itu, terdapat kecenderungan *clickwrap agreement* di mana nasabah dianggap setuju hanya dengan satu klik tanpa adanya penjelasan verbal atau konsultasi langsung. Fenomena ini menimbulkan kekhawatiran baru terkait keabsahan kesepakatan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen digital (Indrawati et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, menjadi jelas bahwa perlindungan hukum bagi nasabah dalam perjanjian kredit bank merupakan isu krusial dalam tata kelola perbankan yang berkeadilan. Negara, melalui regulasi dan lembaga pengawasnya, perlu terus menguatkan kerangka hukum yang tidak hanya bersifat represif tetapi juga preventif. Prinsip *equality before the law* harus diterjemahkan dalam bentuk perlakuan yang seimbang antara bank dan nasabah, tidak hanya dalam teori, tetapi juga dalam implementasi konkret. Selain itu, peningkatan literasi hukum dan keuangan menjadi prasyarat untuk menciptakan konsumen jasa keuangan yang kritis dan berdaya.

Perlindungan hukum yang ideal adalah perlindungan yang mampu mengantisipasi ketidakadilan sebelum terjadi, memberikan kejelasan hukum pada saat transaksi berlangsung, dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil apabila terjadi perselisihan. Oleh karena itu, upaya penguatan regulasi, pengawasan, dan edukasi publik harus dijalankan secara simultan dan terintegrasi. Sebagaimana dikemukakan oleh (Nawawi, 2024), “perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah bank tidak hanya akan memperkuat kepercayaan terhadap sektor perbankan, tetapi juga menjadi pilar penting dalam mewujudkan sistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan.”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian untuk topik "*Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Perjanjian Kredit Bank*" adalah penelitian normatif yuridis (legal research) yang bersifat doktrinal. Penelitian ini difokuskan pada kajian pustaka terhadap norma-norma hukum positif yang mengatur hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam perjanjian kredit. Penelitian normatif digunakan karena isu yang diangkat berkaitan erat dengan penerapan asas-asas hukum perdata, perlindungan konsumen, dan peraturan sektor jasa keuangan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), serta pendekatan kasus (*case approach*) melalui

analisis putusan pengadilan. Sumber hukum primer yang digunakan adalah KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta regulasi OJK terkait perlindungan nasabah. Sementara itu, sumber hukum sekunder berupa buku-buku hukum, artikel jurnal, dan pendapat para ahli hukum dijadikan bahan analisis mendalam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Yang Ideal Bagi Nasabah Dalam Menghadapi Klausula Baku Yang Merugikan Dalam Perjanjian Kredit Bank

Klausula baku dalam perjanjian kredit bank telah menjadi perhatian serius dalam ranah perlindungan konsumen di Indonesia. Klausula baku merujuk pada ketentuan atau syarat yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (dalam hal ini, pihak bank) tanpa memberikan ruang bagi konsumen (nasabah) untuk bernegosiasi atau memberikan alternatif. Dalam praktiknya, klausula baku sering kali dimuat dalam dokumen perjanjian kredit dan ditandatangani oleh nasabah dalam kondisi ketidaktahuan atau keterpaksaan, sehingga menimbulkan potensi ketimpangan posisi hukum antara bank dan nasabah (Rahardjo, 2021).

Kondisi ini sangat rentan mengakibatkan kerugian bagi nasabah, terutama ketika klausula tersebut mencantumkan ketentuan yang eksekutif, seperti pembebasan tanggung jawab sepihak oleh bank, peralihan risiko penuh kepada nasabah, atau klausula penalti yang tidak proporsional. Fenomena tersebut menunjukkan urgensi untuk menciptakan bentuk perlindungan hukum yang ideal bagi nasabah, guna menyeimbangkan relasi antara nasabah dan lembaga keuangan serta menjamin rasa keadilan dalam perjanjian kredit.

Secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula baku telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 ayat (1) UUPK secara eksplisit menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula eksonerasi atau pembebasan tanggung jawab yang merugikan konsumen. Klausula semacam ini dianggap batal demi hukum dan tidak mengikat konsumen. Namun, dalam praktik perbankan, penerapan ketentuan tersebut sering kali tidak berjalan efektif. Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah tidak membaca secara rinci isi perjanjian, sementara bank mengandalkan ketentuan baku sebagai bentuk efisiensi administratif (Lubis, 2020).

Dalam konteks ini, perlindungan hukum yang ideal harus mencakup tiga aspek utama: preventif, represif, dan kuratif. Aspek preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak nasabah sejak awal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat regulasi tentang transparansi informasi dan kewajiban bank untuk menjelaskan setiap klausula kepada nasabah secara rinci dan mudah dipahami. Penerapan prinsip transparansi dan disclosure merupakan

pilar utama dalam membangun kepercayaan antara bank dan nasabah. Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan berbagai regulasi tentang prinsip transparansi, seperti Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, namun pengawasan terhadap implementasinya masih menjadi tantangan tersendiri (Rachmawati & Nugraheni, 2023).

Aspek represif menekankan pada upaya penegakan hukum terhadap bank yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Lembaga peradilan, termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa yang timbul akibat perjanjian kredit dengan klausula baku yang merugikan. Akan tetapi, efektivitas mekanisme penegakan hukum ini bergantung pada keberanian nasabah untuk menggugat, serta akses terhadap informasi dan bantuan hukum. Studi oleh (Rasyid & Taufiq, 2022) menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah enggan membawa permasalahan ke jalur hukum karena faktor biaya, waktu, dan ketidaktahuan akan hak-haknya.

Sementara itu, aspek kuratif berkaitan dengan upaya pemulihan atau kompensasi atas kerugian yang telah dialami nasabah. Dalam banyak kasus, pengadilan dapat memutuskan untuk membatalkan klausula tertentu dalam perjanjian yang terbukti merugikan nasabah, serta memerintahkan restitusi atau ganti rugi. Namun demikian, akses terhadap pemulihan hukum sering kali terbatas bagi kelompok nasabah kecil atau kurang teredukasi, sehingga perlindungan hukum yang ideal harus disertai dengan upaya pemberdayaan nasabah melalui literasi hukum dan keuangan.

Untuk membangun sistem perlindungan hukum yang efektif dan ideal, dibutuhkan reformasi regulasi dan pendekatan multi-level. Pertama, dari sisi regulasi, diperlukan pembaruan hukum perjanjian dengan mengadopsi prinsip-prinsip keadilan kontraktual (*contractual fairness*). Klausula baku harus memenuhi asas proporsionalitas dan tidak boleh menempatkan satu pihak dalam posisi yang sangat diuntungkan. Peraturan perundang-undangan perlu lebih progresif dalam mendefinisikan bentuk-bentuk klausula yang dianggap eksesif dan mengatur secara lebih rinci sanksi administratif terhadap bank yang melanggarnya (Setiadi, 2022).

Kedua, diperlukan penguatan kapasitas lembaga pengawas seperti OJK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). OJK harus lebih aktif melakukan audit berkala terhadap dokumen perjanjian kredit yang digunakan oleh bank, serta menerbitkan pedoman baku tentang standar klausula yang adil. Pengawasan berbasis risiko dan pengaduan nasabah harus diperluas, termasuk melalui digitalisasi sistem pelaporan yang memudahkan konsumen untuk menyampaikan keluhan (Hidayat, 2021).

Ketiga, penguatan edukasi hukum bagi masyarakat menjadi pilar fundamental. Perlindungan hukum tidak akan efektif jika nasabah tidak memahami hak-haknya. Oleh karena itu, strategi perlindungan harus menyasar akar masalah yaitu literasi hukum dan literasi keuangan. Inisiatif literasi oleh pemerintah dan industri keuangan harus menargetkan segmen masyarakat yang paling rentan, seperti pelaku UMKM, petani, buruh migran, dan ibu rumah tangga. Edukasi ini perlu disertai materi yang mudah diakses dan dikemas dalam bentuk naratif atau audiovisual untuk menjangkau berbagai kalangan (Nugroho et al., 2024).

Di tingkat yudisial, Mahkamah Agung telah memberikan landasan penting melalui Putusan No. 822 K/Pdt/2009 yang menyatakan bahwa klausula baku yang tidak dibaca atau dinegosiasikan secara terbuka tidak mengikat secara hukum. Putusan ini menunjukkan bahwa hakim memiliki ruang untuk menilai keabsahan klausula berdasarkan prinsip keadilan substantif, bukan hanya formalitas penandatanganan. Hal ini selaras dengan asas perlindungan terhadap pihak yang lemah dalam kontrak, sebagaimana dinyatakan oleh Satjipto Rahardjo bahwa hukum harus berpihak pada mereka yang lemah agar keadilan benar-benar dapat ditegakkan (Rahardjo, 2006).

Lebih lanjut, praktik di negara-negara dengan sistem perlindungan konsumen yang maju seperti Uni Eropa dan Australia menunjukkan bahwa pengawasan ketat terhadap klausula baku telah menjadi standar regulasi. Di Uni Eropa, misalnya, Directive 93/13/EEC secara tegas melarang unfair terms dalam consumer contracts. Bank wajib menyediakan ringkasan kontrak dalam bahasa yang sederhana dan memberikan cooling-off period agar nasabah memiliki waktu untuk meninjau kembali perjanjian (*Unfair Contract Terms Directive (93/13/EEC)*, 2023). Pendekatan serupa juga dapat diadopsi di Indonesia melalui harmonisasi regulasi dan kerja sama internasional.

Perlindungan hukum yang ideal juga harus mengakomodasi dinamika digitalisasi dalam sektor keuangan. Maraknya penggunaan perbankan digital dan aplikasi pinjaman daring meningkatkan kompleksitas klausula baku, karena nasabah hanya diberikan waktu singkat untuk menyetujui syarat dan ketentuan melalui tombol “agree” tanpa memahami substansinya. Dalam konteks ini, hukum harus menyesuaikan dengan pendekatan teknologi melalui penerapan smart contract yang berbasis transparansi, algoritma yang dapat diverifikasi, dan fitur perlindungan otomatis seperti notifikasi risiko (Putri & Irawan, 2024).

Selanjutnya, dalam kerangka pembangunan ekonomi yang inklusif, perlindungan hukum terhadap nasabah kecil bukan hanya soal keadilan individual, tetapi juga stabilitas sosial dan keuangan. Ketika masyarakat memiliki kepercayaan terhadap sistem hukum dan keuangan, partisipasi dalam sektor formal meningkat. Hal ini sejalan dengan pandangan (Sen, 1999)

bahwa perlindungan hak dan keadilan hukum merupakan bagian tak terpisahkan dari pembangunan manusia dan ekonomi.

Oleh karena itu, negara tidak boleh bersikap netral terhadap relasi kuasa yang timpang antara lembaga keuangan dan nasabah. Negara harus secara aktif hadir sebagai regulator, fasilitator, sekaligus protektor dalam menciptakan ekosistem kontraktual yang sehat, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Perlindungan hukum bukan sekadar mekanisme sanksi, tetapi juga instrumen transformasi sosial dan demokratisasi akses terhadap keuangan.

Bentuk perlindungan hukum yang ideal bagi nasabah dalam menghadapi klausula baku yang merugikan dalam perjanjian kredit bank adalah yang bersifat holistik menggabungkan regulasi yang progresif, pengawasan yang kuat, akses keadilan yang merata, serta pemberdayaan hukum dan keuangan bagi masyarakat. Tanpa perlindungan yang efektif, hukum perjanjian dalam konteks perbankan akan terus menjadi arena dominasi kekuasaan ekonomi atas keadilan sosial. Sebaliknya, perlindungan hukum yang adil dan proporsional akan memperkuat legitimasi sistem keuangan dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan.

Dalam membangun perlindungan hukum yang lebih ideal bagi nasabah terhadap klausula baku yang merugikan, transformasi paradigma kontraktual dalam industri perbankan menjadi sangat penting. Perjanjian kredit tidak dapat lagi diposisikan semata sebagai bentuk hubungan hukum privat berbasis asas kebebasan berkontrak, melainkan harus dilihat sebagai bagian dari kontrak sosial yang memiliki dimensi perlindungan publik. Ini karena aktivitas perbankan secara inheren mempengaruhi stabilitas sistem keuangan dan kesejahteraan masyarakat luas. Oleh sebab itu, negara wajib hadir untuk memastikan bahwa relasi kontraktual antara bank dan nasabah berlangsung adil dan berimbang.

Peran regulator dalam hal ini sangat strategis untuk memastikan bahwa klausula perjanjian yang digunakan oleh bank memenuhi prinsip kepatutan dan kewajaran. Dalam konteks ini, idealnya dibentuk suatu lembaga khusus di bawah otoritas keuangan yang memiliki kewenangan untuk melakukan review preventif terhadap draft perjanjian baku yang akan diberlakukan kepada nasabah. Lembaga ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi memiliki kapabilitas substantif dalam menilai kesesuaian isi klausula dengan prinsip keadilan, kesetaraan, dan perlindungan konsumen. Mekanisme ini akan menjadi instrumen penting untuk menyaring potensi penyalahgunaan dominasi posisi tawar oleh pelaku usaha keuangan.

Selain itu, inovasi dalam desain perjanjian kredit juga merupakan bagian dari perlindungan hukum yang progresif. Bank sebagai pelaku usaha harus mulai beralih dari pendekatan dokumen statis ke arah kontrak dinamis yang interaktif dan partisipatif. Misalnya,

dengan menyertakan fitur ulasan penjelasan otomatis dalam dokumen elektronik, menyediakan simulasi hak dan kewajiban nasabah, serta memberikan waktu jeda sebelum keputusan akhir ditandatangani. Dengan demikian, nasabah memiliki kesempatan reflektif untuk meninjau ulang dan memahami keseluruhan isi perjanjian tanpa tekanan waktu.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah penguatan sistem penyelesaian sengketa non-litigasi yang responsif terhadap kebutuhan nasabah. Meskipun pengadilan tetap menjadi sarana penyelesaian utama, alternatif seperti mediasi, arbitrase, dan ombudsman jasa keuangan perlu diperkuat melalui regulasi dan sumber daya yang memadai. Sistem ini harus dirancang sedemikian rupa agar dapat diakses dengan mudah, cepat, dan tidak menimbulkan beban biaya yang besar bagi nasabah. Kehadiran mekanisme penyelesaian sengketa yang inklusif akan memberikan rasa aman bagi konsumen dalam menjalankan hak-haknya.

Dari sisi kelembagaan, perlindungan hukum juga perlu melibatkan peran aktif lembaga-lembaga sosial seperti organisasi konsumen, asosiasi bantuan hukum, dan perguruan tinggi hukum. Sinergi antara regulator dan masyarakat sipil sangat diperlukan untuk menciptakan sistem pengawasan partisipatif yang mampu mengidentifikasi praktik-praktik klausula baku yang tidak adil. Misalnya, dengan membentuk forum advokasi konsumen keuangan yang rutin meninjau perjanjian kredit dan menyampaikan rekomendasi kepada otoritas. Forum ini dapat menjadi sarana dialog antara bank, konsumen, dan pemerintah dalam membangun ekosistem perjanjian yang lebih adil.

Upaya perlindungan hukum yang ideal juga tidak terlepas dari pendekatan ekonomi perilaku dalam memahami dinamika keputusan konsumen. Banyak nasabah yang menandatangani perjanjian dalam kondisi asimetri informasi dan tekanan situasional. Oleh karena itu, desain intervensi regulatif harus mempertimbangkan nudge atau dorongan perilaku positif agar konsumen terdorong untuk membaca, memahami, dan mempertanyakan isi perjanjian sebelum menyetujui. Misalnya, melalui penggunaan visualisasi hak konsumen, pengingat interaktif, atau peringatan digital atas klausula yang berisiko tinggi. Pendekatan ini akan memperkuat efektivitas perlindungan tanpa harus menambah beban birokrasi.

Dalam jangka panjang, sistem hukum perlu berkembang ke arah kodifikasi ketentuan perjanjian kredit yang mencerminkan nilai-nilai konstitusional dan keadilan sosial. Ini mencakup pembentukan standar minimum dalam perjanjian kredit yang harus dipatuhi oleh seluruh pelaku usaha jasa keuangan. Ketentuan ini dapat mencakup larangan eksplisit terhadap klausula penalti yang tidak rasional, penghapusan hak sepihak bank untuk memutus kontrak secara instan, serta kewajiban bank untuk mengedukasi nasabah sebelum kontrak

ditandatangani. Kodifikasi ini akan memperkuat posisi hukum nasabah dan menciptakan kepastian hukum yang lebih stabil dalam industri perbankan.

Tantangan berikutnya terletak pada integrasi prinsip-prinsip good corporate governance dalam setiap aktivitas bisnis bank. Perlindungan nasabah bukan hanya tanggung jawab bagian hukum atau kepatuhan, tetapi harus menjadi nilai dasar yang melekat dalam budaya organisasi bank. Dengan kata lain, perlindungan hukum ideal akan sulit tercapai jika tidak didukung oleh komitmen etis dan moral dari pimpinan lembaga keuangan dalam menempatkan konsumen sebagai mitra, bukan sekadar objek kontraktual. Prinsip akuntabilitas, transparansi, dan fairness harus menjadi standar etik yang dijalankan oleh seluruh elemen lembaga keuangan.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi keuangan, perlindungan hukum juga harus adaptif terhadap risiko baru yang muncul dari digitalisasi transaksi. Klausula baku dalam aplikasi pinjaman daring, kontrak elektronik, dan layanan keuangan berbasis fintech sering kali lebih kompleks dan sulit dipahami oleh konsumen awam. Oleh karena itu, penguatan legal design dan literasi digital menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa teknologi tidak menjadi alat dominasi baru, tetapi justru memperluas akses terhadap perlindungan yang lebih adil dan setara.

Akhirnya, bentuk perlindungan hukum yang ideal haruslah bersifat dinamis, partisipatif, dan inklusif. Tidak cukup hanya dengan memperbaiki isi kontrak atau memperkuat mekanisme sanksi, melainkan juga dengan membangun kesadaran hukum yang merata, mendorong keterlibatan publik, serta menanamkan budaya etika kontraktual yang sehat dalam praktik bisnis keuangan. Melalui pendekatan holistik ini, perlindungan terhadap nasabah tidak lagi menjadi sekadar kewajiban hukum, tetapi menjadi bagian dari tata kelola ekonomi yang berorientasi pada keadilan sosial dan kesejahteraan kolektif.

Efektivitas Regulasi Dan Peran Lembaga Pengawas Seperti OJK Dalam Menjamin Keadilan Kontraktual Dan Hak-Hak Nasabah Dalam Perjanjian Kredit Bank

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia tak lepas dari peran regulasi dan lembaga pengawas dalam menjaga stabilitas sistem keuangan serta memastikan keadilan kontraktual antara bank dan nasabah. Dalam konteks ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 memegang mandat utama dalam mengatur, mengawasi, dan melindungi konsumen jasa keuangan termasuk dalam hal perjanjian kredit perbankan.

Perjanjian kredit antara bank dan nasabah pada hakikatnya merupakan hubungan kontraktual yang diatur oleh prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal

1338 KUH Perdata. Namun, dalam praktiknya, posisi tawar antara kedua belah pihak tidaklah setara. Bank sebagai institusi besar dan memiliki kuasa dominan dalam merumuskan klausul perjanjian kerap menyajikan kontrak baku (standard contract) yang tidak memberikan ruang yang memadai bagi nasabah untuk menegosiasikan isi kontrak (Sjahdeini, 2014). Dalam kondisi demikian, intervensi regulasi dan pengawasan menjadi penting untuk menjamin keadilan kontraktual.

OJK melalui regulasi sektoral telah menetapkan berbagai peraturan yang melindungi hak-hak nasabah, misalnya POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No. 13/SEOJK.07/2014 tentang Edukasi dan Literasi Keuangan. Peraturan ini mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk menyampaikan informasi secara benar, jelas, dan tidak menyesatkan, serta melarang adanya klausul yang merugikan konsumen secara sepihak. Ini sejalan dengan prinsip keadilan kontraktual yang menghendaki adanya keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian (Rahardjo, 2009).

Keadilan kontraktual juga ditopang oleh peran OJK dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa antara nasabah dan lembaga jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang kini berada di bawah naungan LAPS Sektor Jasa Keuangan. LAPS-SJK berperan penting dalam menangani keluhan atau keberatan nasabah secara non-litigasi, serta mempercepat pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Penelitian oleh (Darmawan M., 2020) menunjukkan bahwa keberadaan LAPS turut mengurangi beban litigasi dan meningkatkan aksesibilitas keadilan ekonomi bagi masyarakat kecil.

Lebih lanjut, efektivitas regulasi OJK terlihat dari upaya harmonisasi aturan dengan ketentuan perlindungan konsumen lainnya, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Kolaborasi ini memperkuat posisi nasabah sebagai pihak yang wajib dilindungi dari praktik perbankan yang eksploitatif, terutama dalam hal pemaksaan klausul denda, penalti, atau bunga berbunga yang sering kali tak proporsional. Sebagaimana diungkapkan oleh (Gultom, 2022), beberapa klausul perjanjian kredit yang tidak masuk akal dari sisi hukum kerap ditemukan dalam kontrak baku bank dan baru menjadi persoalan hukum setelah nasabah berada dalam kondisi wanprestasi.

Dalam konteks regulasi kredit, OJK juga mengatur prinsip kehati-hatian (prudential banking principle) yang menuntut transparansi, asesmen kelayakan kredit, dan kewajiban bank untuk memberikan informasi menyeluruh terkait hak dan kewajiban nasabah. Hal ini tercermin dalam POJK No. 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum yang mengikat bank untuk tidak hanya mengejar ekspansi kredit tetapi juga menjaga kesehatan kredit dan melindungi kepentingan nasabah.

Meskipun secara normatif telah ada perlindungan, efektivitasnya dalam praktik masih menghadapi tantangan. Beberapa survei literasi keuangan (Keuangan, 2022) menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap perjanjian kredit masih rendah. Nasabah sering kali menandatangani kontrak tanpa membaca atau memahami isi sepenuhnya, sementara bank tidak selalu menyediakan tenaga yang kompeten untuk menjelaskan isi kontrak secara menyeluruh. Dalam situasi ini, regulasi saja tidak cukup tanpa penguatan fungsi pengawasan dan edukasi yang berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh temuan (Rahmah A.; Yusuf, R., 2021) yang menunjukkan bahwa meski OJK telah mengatur kewajiban transparansi informasi, tingkat pemanfaatannya masih minim di lapangan.

Efektivitas lembaga pengawas seperti OJK juga bergantung pada daya dukung dan sanksi administratif yang efektif. POJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Perlakuan terhadap Pelanggaran oleh Lembaga Jasa Keuangan mengatur sanksi yang dapat diberikan terhadap pelanggaran, namun efektivitas penegakan sanksi ini sering kali diragukan. Sebagaimana dikritisi oleh (Tambunan, 2023), banyak pelanggaran kontraktual oleh lembaga keuangan yang hanya berujung pada teguran atau rekomendasi, bukan sanksi tegas yang memberi efek jera.

Penting pula untuk mencermati bagaimana OJK menjembatani dinamika digitalisasi dalam sektor perbankan. Perjanjian kredit kini tak hanya terjadi secara konvensional, tetapi juga digital melalui aplikasi perbankan atau layanan fintech. Di sinilah tantangan baru muncul terkait otentisitas persetujuan kontrak dan perlindungan data pribadi. Dalam hal ini, OJK telah menerbitkan POJK No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital yang mengatur penyelenggara fintech agar menjunjung prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan konsumen. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi disparitas antara percepatan inovasi teknologi dengan kesiapan regulasi yang responsif (Yuliana D. A., 2021).

OJK juga mendorong perbankan untuk menyesuaikan kontrak kreditnya agar lebih inklusif terhadap nasabah dari kelompok rentan, termasuk pelaku UMKM dan masyarakat berpenghasilan rendah. Instrumen regulasi seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disubsidi oleh pemerintah bekerja sama dengan bank telah mengatur mekanisme bunga rendah dan pendampingan kepada nasabah. Namun, keberhasilannya masih dipertanyakan, terutama terkait pemahaman dan perlindungan terhadap risiko wanprestasi. Kajian oleh (Kurniawan H.; Aulia, R., 2023) menyatakan bahwa banyak nasabah KUR tidak mengetahui prosedur penundaan cicilan atau keringanan kredit, sehingga masih berada dalam posisi kontraktual yang lemah.

Selain itu, dalam hal edukasi publik, OJK melalui Strategi Nasional Literasi Keuangan (SNLK) telah merancang berbagai program kampanye kesadaran finansial. Kendati demikian,

persebaran informasinya belum merata di daerah terpencil dan belum menjangkau semua kelompok masyarakat. Menurut (Badriyah, 2023), kampanye literasi harus disertai dengan penguatan kapasitas pengawasan di tingkat lokal agar lebih adaptif terhadap permasalahan nyata yang dihadapi nasabah bank.

Dari sisi yudisial, peran OJK juga berdampak pada pembuktian hukum di pengadilan saat terjadi sengketa kontraktual. Dengan adanya regulasi yang ketat dan dokumentasi elektronik, posisi nasabah bisa lebih kuat dalam menggugat klausul yang dianggap memberatkan. Di sisi lain, lembaga keuangan juga semakin dituntut untuk menjaga kualitas informasi dan dokumentasi agar tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa OJK telah menjalankan fungsinya sebagai regulator dan pengawas dengan instrumen regulasi yang cukup progresif. Namun, keberhasilan mewujudkan keadilan kontraktual tidak cukup hanya dari sisi normatif. Diperlukan sinergi antara regulasi, pengawasan aktif, penegakan sanksi, edukasi publik, dan inovasi teknologi yang berpihak pada hak-hak nasabah.

Sebagaimana ditegaskan oleh (Dworkin, 1978) bahwa prinsip keadilan harus menjadi "pedoman moral" dalam menilai isi dan pelaksanaan kontrak. Dalam konteks perbankan Indonesia, peran OJK sebagai "penjaga gerbang" keadilan kontraktual harus semakin diperkuat agar tidak hanya melindungi stabilitas sistem keuangan, tetapi juga menciptakan relasi yang adil antara bank dan masyarakat. Dengan begitu, keberadaan kontrak kredit akan menjadi instrumen yang tidak hanya legal, tetapi juga etis dan berkeadilan sosial.

4. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi nasabah dalam perjanjian kredit bank sangat penting untuk menyeimbangkan hubungan yang sering kali timpang antara bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur. Perjanjian kredit umumnya berbentuk klausula baku yang dirancang sepihak oleh bank, sehingga melemahkan posisi tawar nasabah. Kelemahan ini diperparah oleh rendahnya literasi hukum dan asimetri informasi, yang membuka peluang penyalahgunaan oleh bank. Meskipun telah ada regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan POJK No. 1/POJK.07/2013, implementasinya masih belum efektif. OJK sebagai lembaga pengawas memiliki peran penting, namun masih dihadapkan pada tantangan pengawasan yang terbatas dan lemahnya penegakan sanksi. Oleh karena itu, bentuk perlindungan hukum ideal harus bersifat holistik mencakup regulasi progresif, pengawasan aktif, literasi publik, serta desain kontrak yang lebih adil dan transparan. Negara perlu hadir bukan hanya sebagai regulator, tetapi juga protektor yang memastikan perlakuan yang adil dan seimbang terhadap nasabah,

termasuk dalam ranah digital. Tanpa perlindungan hukum yang kuat, perjanjian kredit akan terus menjadi alat dominasi ekonomi, bukan sarana kontraktual yang adil. Sebaliknya, sistem perlindungan yang baik akan memperkuat kepercayaan publik terhadap sektor keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriyah, A. (2023). Tantangan Literasi Keuangan di Daerah Terpencil: Analisis Program OJK. *Jurnal Ekonomi Dan Regulasi Keuangan*, 18(2), 121–138.
- Darmawan M., R. . F. (2020). Peran LAPS SJK dalam Menyelesaikan Sengketa Keuangan Konsumen. *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 7(1), 73–89.
- Dworkin, R. (1978). *Taking Rights Seriously*. Harvard University Press.
- Gultom, I. (2022). Klausul Perjanjian Kredit dan Perlindungan Hukum bagi Debitur. *Jurnal Hukum Prioris*, 19(3), 201–219.
- Hidayat, R. (2021). Penguatan OJK dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 210–225. <https://doi.org/10.25041/jhpe.v9i2.345>
- Indrawati, L., Marzuki, P. M., Nawawi, A., Prasetyo D., H. and K., Rahmawati R., S. and S., Suryana R., Y. and H., & Utomo, B. R. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah dalam Perjanjian Kredit Bank: Analisis terhadap Klausula Baku. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, 53(1), 57–75. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol53.no1.3856>
- Kuangan, O. J. (2022). *Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. OJK.
- Kurniawan H.; Aulia, R., D. . S. (2023). Ketimpangan Informasi dan Perlindungan Nasabah KUR. *Jurnal Ekonomi Mikro Dan Inklusi*, 5(1), 45–61.
- Lubis, F. (2020). Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Kredit Bank. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 50(4), 512–527. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no4.2840>
- Marzuki, P. M. (2022). *Perjanjian Kredit dan Klausula Baku: Telaah Kritis terhadap Perlindungan Konsumen*. FH UII Press.
- Nawawi, A. (2024). Legal Protection and Sustainable Finance: Strengthening Consumer Rights in the Banking Sector. *Journal of Indonesian Financial Law*, 8(2), 150–172. <https://doi.org/10.31289/jifl.v8i2.9871>
- Nugroho, R., Widjaja, S., & Lestari, M. (2024). Strategi Edukasi Literasi Hukum Keuangan bagi Nasabah Rentan. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 3(1), 77–89. <https://doi.org/10.7454/jpki.v3i1.9001>
- Prasetyo D., H. and K. (2022). Financial Literacy and Consumer Empowerment in Credit Contract Disputes. *Indonesian Journal of Consumer Protection*, 5(2), 100–114.

- Putri, A., & Irawan, D. (2024). Transformasi Perlindungan Konsumen dalam Era Digital: Kajian atas Smart Contract dan Klausula Baku. *Jurnal Hukum Teknologi*, 5(1), 25–42. <https://doi.org/10.31764/jht.v5i1.11230>
- Rachmawati, R., & Nugraheni, W. (2023). Evaluasi Efektivitas Peraturan OJK dalam Perlindungan Konsumen Perbankan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(1), 33–50. <https://doi.org/10.54629/jli.v20i1.700>
- Rahardjo, S. (2006). *Ilmu Hukum Progresif*. Genta Publishing.
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*. Kompas.
- Rahardjo, S. (2021). *Hukum Progresif: Hukum untuk Manusia*. Kompas.
- Rahmah A.; Yusuf, R., R. . P. (2021). Efektivitas Informasi Kredit dalam Melindungi Nasabah Perbankan. *Jurnal Keuangan Dan Hukum*, 12(2), 101–118.
- Rahmawati R., S. and S. (2021). Kepercayaan Publik dan Keadilan Kontraktual dalam Transaksi Perbankan. *Jurnal Yustisia*, 10(3), 205–219.
- Rasyid, M., & Taufiq, H. (2022). Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank terhadap Perjanjian Kredit yang Mengandung Klausula Baku. *Jurnal Hukum dan Keadilan Sosial*, 7(3), 145–160.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford University Press.
- Setiadi, E. (2022). Reformasi Hukum Perjanjian dan Perlindungan Konsumen: Kajian terhadap Klausula Eksonerasi. *Jurnal Hukum Universitas Trisakti*, 38(2), 204–220. <https://doi.org/10.25105/jhuk.v38i2.8704>
- Sjahdeini, S. R. (2014). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Kencana.
- Suryana R., Y. and H. (2020). Evaluasi Terhadap Fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Klausula Baku Lembaga Keuangan. *Jurnal Regulasi Dan Supervisi Keuangan*, 8(1), 73–89.
- Tambunan, D. (2023). Sanksi Administratif dan Efektivitas OJK dalam Menindak Pelanggaran Jasa Keuangan. *Jurnal Regulasi Dan Pengawasan Keuangan*, 6(1), 53–69.
- Unfair contract terms directive (93/13/EEC)*. (2023). European Commission. <https://commission.europa.eu>
- Yuliana D. A., S. . H. (2021). Tantangan Regulasi Kontrak Digital dalam Sektor Keuangan. *Jurnal Transformasi Digital*, 3(2), 87–105.