

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Berhasil atau tidaknya pembangunan suatu negara diukur dari tinggi atau rendahnya tingkat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat yang baik maka secara otomatis tingkat daya beli masyarakat terhadap suatu produk dan jasa juga meningkat.

Dalam rangka peningkatan pertumbuhan ekonomi , dunia perbankan sebagai salah satu sektor ekonomi suatu negara dapat menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Di Indonesia dunia perbankan juga memberikan kontribusi dan peranan yang cukup besar dalam setiap kegiatan ekonomi masyarakat.

Pesatnya perkembangan kegiatan ekonomi yang ada di masyarakat berpengaruh juga dengan makin pesatnya dan berkembangnya suatu bentuk produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank-bank yang ada di negeri ini dari bank pemerintah ataupun bank swasta semuanya berlomba untuk menawarkan berbagai produk dan jasa yang dimilikinya.

Perkembangan inovasi produk dan jasa perbankan dalam satu dekade terakhir ini memperlihatkan kemajuan yang sangat pesat. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan berkembang sejalan dengan keinginan nasabah untuk mendapatkan pelayanan keuangan yang semakin lengkap dan komprehensif dari perbankan.

Kecenderungan dari konsumen atau dalam hal ini nasabah untuk melihat sebuah bank sebagai *financial supermarket* telah memaksa bank-bank untuk memasarkan produk-produk perbankan yang lebih bervariasi. Dapat dikatakan bahwa nasabah atau konsumen menginginkan bank untuk dapat memenuhi segala kebutuhan keuangan nasabah tersebut sejak dari mereka lahir sampai mati¹.

Kondisi tersebut telah mendorong bank-bank untuk menawarkan produk-produk lebih beragam. Bila selama ini bank-bank banyak yang menawarkan produk-produk tradisional seperti deposito, tabungan, kredit, dan sebagainya, maka kini banyak bank yang juga menawarkan produk-produk baru yang selama ini belum banyak diketahui oleh masyarakat sebagai contoh adalah dengan dikeluarkannya produk *bancassurance* (produk asuransi) dan produk investasi (reksa dana)². Sementara itu, dengan kemajuan teknologi informasi yang berjalan sangat pesat menyebabkan *distribution channels* untuk memasarkan produk dan jasa bank menjadi semakin cepat dan mudah.

Di satu sisi dengan banyaknya produk-produk bank yang ditawarkan kepada masyarakat tersebut nantinya akan banyak membantu masyarakat atau konsumen dengan kemudahan-kemudahannya. Tetapi di sisi lain dengan makin banyaknya produk bank yang ditawarkan kepada konsumen tersebut juga dapat membawa dampak yang merugikan akibat kurangnya informasi akan manfaat, risiko, dan biaya yang melekat pada suatu produk, terutama bagi masyarakat atau konsumen yang kurang mengenal terhadap produk-produk tersebut.

¹ Agus Sugiarto *Peneliti Bank Senior, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia, Jakarta. Arsitektur Perbankan Indonesia, Kebutuhan dan Tantangan Perbankan Ke Depan* (bi.go.id).

² *Ibid*, h. 1

Selama ini pemilihan produk bank oleh masyarakat atau nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Hal ini pada satu sisi terjadi karena pada umumnya informasi mengenai produk bank yang disediakan oleh bank belum menjelaskan secara berimbang manfaat, risiko maupun biaya-biaya yang melekat pada suatu produk bank. Oleh karena itu tidak jarang timbul perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan karena adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah. Akibatnya hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh menjadi tidak terpenuhi. Pada sisi yang lain, kurangnya informasi yang memadai mengenai produk bank memungkinkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha perbankan yang dapat merugikan nasabah.³

Bentuk dan contoh-contoh kasus dibawah ini hanyalah sebagian kecil banyaknya contoh-contoh kasus yang seringkali merugikan konsumen atau nasabah pemakai produk bank yang ditawarkan oleh Bank-bank yang ada di Indonesia :

- a. "Bapak saya nasabah Bukopin Cabang Semarang nomor rekening 1801019972 (tabungan rumah tangga) meninggal pada tanggal 25 November 2002. Setelah memenuhi berbagai persyaratan yang diminta oleh Bukopin, saya sebagai salah satu ahli waris menutup tabungan tersebut pada tanggal 13 Juni 2003. Berharap tabungan tersebut jumlahnya utuh, namun ternyata jumlahnya berkurang sebesar Rp 2.039.290,02. Padahal, tabungan itu merupakan uang pensiun yang ditransfer ke

³ Penjelasan Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

Bukopin supaya aman dan apabila sewaktu-waktu membutuhkan bisa diambil. Apakah memang ada peraturan, bila seorang nasabah meninggal maka tabungan yang dimiliki dan ditutup oleh ahli waris akan berkurang jumlahnya sebesar itu. Berkurangnya jumlah tersebut hampir satu bulan gaji pensiunan. Keterangan dari petugas teller Pandanaran, Semarang, sangat tidak masuk akal, apalagi teller kas pembantu di Kagok, malah menyalahkan nasabah dengan mempertanyakan mengapa sudah lama tidak bertransaksi”.

- b. “Saya sebagai pemegang kartu Visa No. 4544.9300.2463.5172 merasa tertipu dengan janji/promosi dari HSBC, dimana pada bulan Sep'2002 diberikan penawaran untuk kartu tambahan dengan janji apabila disetujui akan mendapat hadiah berupa tas. Dan aplikasi saya disetujui tgl 1 Oktober 2002 tetapi s/d sekarang (sudah hampir 5 bulan) hal tsb tidak terrealisir. Saya sudah menghubungi HSBC sebanyak lima kali, dua diantaranya adalah supervisor (sdr Yudy dan Sdri Heti). Untuk sdri Heti, keluhan saya ditanggapi dengan tidak simpatik, dengan lagak seorang boss, dan yang bersangkutan mengatakan "kok bapak telp-telp kesini sih kan bisa dilayani oleh CS"Aduh saya nyesek dikatain begitu ...lha wong bagian CS-nya enggak bisa menyelesaikan kok terus dioper ke supervisor tapi ditanggapi begini. Saya sebagai nasabah *credit card* bank asing yg lain tidak pernah diperlakukan begini ...ironis memang. Semoga kebetulan oknum HSBC atau manajemen HSBC ini dapat diperbaiki

sehingga citra bank bonafit dapat terbukti (Sungguh memalukan jika nama Bank Asing disandang tetapi hanya omong kosong)".

- c. "Membuka tabungan sangat mudah, namun untuk mencairkan dana sangat sulit. Pada tanggal 1 Agustus 2001 kami (Dahmir Dahlan dan Yusuf Amir Ahmad) membuka tabungan Tahapan BCA di KCU Depok (No 8690174040) sebagai Ketua dan Bendahara Panitia Pembangunan Masjid Raya ISTN. Namun pada bulan Ramadhan bertepatan dengan bulan Desember 2001, bendahara panitia (Yusuf Amir Ahmad) meninggal dunia. Pada tanggal 4 Oktober 2004, saya bersama istri almarhum mendatangi BCA KCU Depok bermaksud mencairkan uang dari tabungan dimaksud yang akan digunakan merapikan Masjid Raya ISTN dalam rangka menyambut datangnya bulan Ramadhan. Namun pencairan dana (Rp 11.000.000) ditolak oleh petugas walaupun sudah menunjukkan fatwa waris yang ditandatangani camat, dengan alasan fatwa waris harus disahkan oleh Pengadilan Agama. Dengan kejadian ini kami merasa tertipu, paling tidak terperangkap karena klausul tentang pencarian dimaksud baru diberitahukan saat pencairan dan bukan saat pembukaan rekening".
- d. "Kakak saya adalah nasabah Lippo Bank Cabang Salatiga (atas nama Waskito Sudiro, nomor rekening 548-10-150xx-x, Jalan Moh Yamin No 1 D, Salatiga). Akhir Januari 2004, ia mendapat satu buah kamera 35 MM Lens dari program Parade Hadiah Langsung karena kenaikan saldo tabungan. Oleh kakak, hadiah itu diberikan kepada saya. Kemudian saya

mengirimkan data diri sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Namun, setelah lama ditunggu, kamera itu tak kunjung datang. Pada Juli 2004, saya tanyakan di call center Jakarta, ternyata kamera itu sudah dikirim 4 Mei 2004 dengan penerima Erna. Padahal, di alamat saya tak ada yang bernama Erna, saya tidak mengenalnya. Karena belum menerima kamera itu, saya meminta penjelasan pihak Lippo. Akhirnya pihak Lippo sanggup mengirim kamera pengganti dan berjanji akan dikirimkan di Kantor Lippo Bank Cabang Salatiga, Juli 2004. Sudah berulang kali saya menanyakan di kantor cabang dimaksud, tempat kakak saya membuka rekening, ternyata tak ada kiriman kamera pengganti untuk saya. Sebenarnya kamera itu dikirim atau tidak? Bukan soal mahal atau murahnya hadiah itu, tetapi ada kepuasan tersendiri dengan pelayanan pihak Lippo”.

- e. “Saat Prudential digugat pailit dan semua kegiatan operasionalnya dibekukan sementara, saya telah menjadi nasabahnya selama sekitar satu tahun dan selama itu tidak pernah mengajukan klaim. Untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan, saya berusaha menutup keanggotaan, tetapi karena ada pembekuan maka amat sulit menghubungi Prudential. Sebagai antisipasi, saya berusaha memblokir fasilitas autodebet (pembayaran *autodebet* dilakukan setiap bulan melalui kartu kredit HSBC) di kartu kredit HSBC. Setelah mencoba berkali-kali sangat disayangkan pihak HSBC (melalui *customer service*) tidak dapat memblokir autodebet itu, selain diajukan dari pihak Prudential. Kejadian ini sangat aneh, karena persetujuan autodebet adalah dari saya selaku pemegang kartu kredit,

tetapi pada saat pembatalan kenapa tidak bisa dilakukan oleh saya? Terlihat bahwa HSBC tidak memiliki itikad baik untuk melindungi nasabahnya. Beberapa minggu kemudian (21 Juni 2004), akhirnya saya berhasil menutup asuransi saya di Prudential dengan kerugian cukup besar. Tapi satu minggu setelah penutupan asuransi, saya mendapat tagihan dari HSBC berupa dua kali pendebitan premi Prudential sebesar Rp 1.000.000 (masing-masing Rp 500.000). Saya kembali berusaha mengurus masalah ini ke Prudential dan HSBC. Pihak HSBC telah meminta dan menerima kopi pembatalan asuransi saya, sedangkan pihak Prudential berjanji akan mengurusnya dengan pihak HSBC. Seperti yang telah saya duga, pihak HSBC dan Prudential malah menunjukkan kesewenang-wenangannya. Kartu HSBC telah saya gunting dan dikembalikan. Setiap bulan saya tetap menerima tagihan itu plus bunga dan denda. Berulang kali saya menjelaskan permasalahan sebenarnya ke HSBC dan Prudential bahwa tagihan itu seharusnya diselesaikan antara HSBC dan Prudential. Tetapi apa yang saya peroleh, yaitu setiap hari pihak HSBC meneror dan mengancam dengan kata-kata yang kasar dan berusaha mempermalukan saya di depan karyawan-karyawan saya (antara lain dilakukan oleh Saudari Desi). Saya minta ke HSBC dan Prudential untuk membuktikan sebagai perusahaan global yang memiliki tradisi lokal bukan arogansi, keserakahan, dan premanisme”.

- f. “Saya adalah salah seorang customer dari Bank Niaga yang sudah cukup lama dan pada akhir bulan Mei saya ditelepon langsung oleh pihak Bank

Niaga cabang Falatehan yang menyatakan bahwa saya mendapatkan hadiah dari Bank Niaga berupa kartu kredit dan saya diminta untuk tanda tangan surat konfirmasi dan menyertakan fotocopy KTP apabila saya menyetujuinya. Dan itu sudah saya lakukan tapi ternyata waktu saya pada telepon sakti Bank Niaga (14041) ternyata surat konfirmasi saya ditolak dan saya merasa heran kenapa saya ditolak karena dalam hal ini saya tidak mengajukan aplikasi permohonan pembuatan kartu kredit Bank Niaga tetapi saya diberi hadiah oleh Bank Niaga, tapi protes saya itu tidak digubris oleh pihak Niaga *access officer* dan sampai detik ini saya masih tidak bisa menerima jawaban yang dilontarkan oleh pihak Bank Niaga. Yang menjadi pertanyaan saya apakah antara pihak bank dan card centernya tidak ada koordinasi dalam penilaian customer yang akan diberikan penghargaan/hadiah dari Nank Niaga? Toh walau bagaimanapun antara pihak bank dan card center memakai satu nama dan logo yang sama pula, atau antara pihak bank dan card center saling mementingkan diri sendiri hanya untuk pencapaian target bulanan? Sehingga mereka tidak memikirkan perasaan customernya? Kalau akhirnya akan seperti ini jadinya lebih baik saya tidak usah diberikan hadiah oleh Bank Niaga karena kalau harus merasa kecewa dan dipermainkan seperti ini. Untuk itu kepada seluruh customer dari Bank Niaga agar berhati-hati apabila ditawarkan hadiah dari Bank Niaga berupa *credit card* karena mereka hanya mempermainkan saja”.

- g. “Istri saya mentransfer dana dari tabungannya di Bank Mandiri Ciputat ke beberapa rekening reksadana (9/9) atas nama saya, termasuk ke rekening reksadana BNI Syariah BNI Securities. Namun, ketika menerima laporan reksadana bulanan (10/10), ternyata dana yang ditransfer satu bulan lalu tidak tercantum. Ketika ditanyakan ke BNI Securities, mereka menyatakan tidak memiliki data transaksi tersebut. Padahal, sesaat setelah mentransfer dana itu, istri saya telah mengirimkan slip transfer ke faksimile BNI Securities dengan menambahkan nama saya dan nomor rekening reksadana sekali lagi, selain dalam kolom berita pada slip transfer bank. Bukti pengiriman faksimile menyatakan slip tersebut telah diterima. Saya memang tidak mengisi formulir pembelian unit penyertaan karena memang tidak memiliki formulir. Prosedur hanya mengirimkan bukti transfer biasa saya lakukan tiga tahun terakhir ini jika berinvestasi reksadana di manajer investasi (MI) lain. Setelah bolak-balik menelepon BNI Securities menanyakan dana investasi itu, akhirnya dana tersebut dapat dilacak dan memang sudah ada di rekening BNI Securities sejak sebulan lalu tetapi tidak dapat dibukukan karena nama pengirim dana dan nasabah reksadana berbeda. Mereka bersikeras menyatakan tidak menerima kiriman bukti transfer. BNI Securities juga menolak membukukan dana tersebut dengan perhitungan nilai aktiva bersih pada tanggal (9/9) pada saat dana efektif diterima BNI, melainkan NAV pada (11/10) pada saat saya menanyakan masalah itu yang tentu nilainya berbeda. Akhirnya saya kehilangan kepercayaan terhadap BNI Securities

dan menarik seluruh investasi saya. Ternyata persoalan tidak selesai sampai di sini. Tanggal 15 Oktober 2004 saya hanya menerima setengah dari unit investasi meskipun dalam formulir penarikan telah ditulis penarikan untuk semua unit reksadana dan ditulis sendiri oleh staf BNI Securities. Saya sangat menyesalkan kinerja manajemen BNI Securities yang tidak proaktif menanyakan kepada pengirim dana atau nasabah atas kiriman dana yang tidak dapat diproses, sehingga dana tersebut menjadi tidak bertuan dan tidak produktif selama satu bulan, serta rendahnya tingkat akurasi pelaksanaan perintah nasabah”.⁴

Meskipun telah dikeluarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur dan menjamin kedudukan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen, tetapi selama ini nasabah selaku konsumen yang melakukan pengaduan lewat Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) ataupun lewat lembaga penyelesaian sengketa konsumen lainnya kurang mendapat jaminan perlindungan akan setiap masalah atau kerugian yang ditimbulkan akibat dari penggunaan produk dan jasa yang dikeluarkan oleh bank. Banyak bank yang selama ini kurang begitu tanggap akan berbagai keluhan dan pengaduan yang disampaikan nasabah kepada bank dengan dalih bahwa nasabah tersebut sudah mengetahui keuntungan, manfaat serta kerugian produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank, sehingga segala risiko tersebut pastilah sudah diketahui oleh nasabah sebelumnya.

Banyak bank-bank selama ini dalam menawarkan produk dan jasanya selalu mengedepankan keunggulannya masing-masing. Orientasi keuntungan lebih banyak

⁴ Website Pesan Dari Konsumen (Kliping Surat Pembaca Dari Berbagai Media Massa), www.geocities.com/darikonsumen1

dikejar oleh bank-bank selaku pemilik produk tanpa memperhatikan kepentingan dari nasabah selaku konsumen pemakai produk dan jasa. Sehingga apa yang disampaikan kepada masyarakat selama ini hanyalah keuntungannya tanpa ada penjelasan risiko yang ada akibat dari penggunaan produk dan jasa bank tersebut.

Perlunya transparansi informasi suatu produk dapat membantu dalam mengurangi risiko kerugian yang akan dihadapi oleh konsumen. Hal ini sama pentingnya dengan perlindungan dan jaminan hak-hak nasabah atau konsumen dalam rangka penyelesaian pengaduan nasabah/konsumen. Transparansi akan suatu produk dan jasa yang dikeluarkan oleh bank merupakan suatu upaya perlindungan konsumen di bidang perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a) Apakah kegiatan bank dalam menjual produknya sudah sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen?
- b) Apa akibat hukumnya, apabila penjualan produk bank merugikan konsumen?

2. Penjelasan Judul

Untuk memudahkan pemahaman permasalahan yang dikemukakan diatas maka penulis skripsi ini memberi judul **“Transparansi Informasi Produk Bank Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen”**.

Pengertian transparansi adalah kejelasan atau tidak ada yang ditutupi.

Pengertian informasi adalah hal yang berkaitan dengan info yang terdapat pada suatu produk atau jasa.

Pengertian produk bank menurut pasal 1 huruf 4 Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah adalah produk dan atau jasa perbankan (contoh : tabungan) termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan bank yang dipasarkan oleh bank sebagai agen pemasaran (contoh : *bancassurance* dan reksadana).

Pengertian dari perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Sedangkan pengertian dari konsumen menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Alasan Pemilihan Judul

Kenyataan yuridis mendorong kami untuk memilih judul “Transparansi Informasi Produk Bank Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen” dengan alasan :

1. Masih kurangnya transparansi informasi karakteristik pada suatu produk yang dikeluarkan oleh bank selama ini sehingga banyak menimbulkan kesesatan dan kebingungan pada nasabah atau konsumen.
2. Masih kurangnya suatu upaya perlindungan konsumen di bidang perbankan bagi masyarakat apabila di kemudian hari terjadi kerugian.

4. Tujuan Penulisan

Penulisan Skripsi ini secara umum bertujuan untuk menguraikan larangan-larangan dan kewajiban dari pelaku usaha dalam hal ini bank dalam menawarkan suatu produknya kepada konsumen dan menguraikan prinsip-prinsip transparansi informasi pada suatu produk perbankan dalam rangka membantu upaya perlindungan konsumen pemakai produk bank, serta upaya hukum dan sarana hukum apa saja yang dapat dilakukan dan dimanfaatkan oleh konsumen jika menderita kerugian.

Sedangkan secara khusus bertujuan memenuhi dan melengkapi tugas akhir perkuliahan sesuai dengan kurikulum yang ada pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya untuk mencapai gelar sarjana hukum.

5. Metode Penulisan

a. Pendekatan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, pendekatan yang kami pergunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Maksud pendekatan tersebut adalah merupakan pendekatan permasalahan yang dilakukan dari aspek peraturan perundang-undangannya dan aspek hukumnya.

b. Sumber Bahan Hukum

Untuk melengkapi skripsi ini kami mengambil dua macam sumber bahan hukum yaitu sumber bahan hukum primer, sumber bahan hukum sekunder.

Sumber bahan hukum primer berupa undang-undang perlindungan konsumen dan peraturan perbankan yang terkait serta relevan dengan permasalahannya yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, Undang-undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Sumber bahan hukum sekunder diperoleh dari buku-buku perpustakaan yang terdiri dari surat kabar, majalah serta makalah yang terkait dengan pembahasan permasalahan.

c. Metode Penelitian Bahan Hukum

Dalam mendapatkan bahan hukum yang saya perlukan, saya melakukan penelitian perpustakaan yang meliputi buku-buku literature dan makalah terutama bahan hukum yang berhubungan dengan produk-produk bank penyelesaian pengaduan nasabah. Bahan yang telah terkumpul kemudian disusun sesuai permasalahannya yang dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan setiap masalah.

d. Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum primer dilakukan dengan cara menilai dan menerapkan dengan peraturan perbankan yang berlaku.

Untuk bahan hukum sekunder berupa literatur-literatur dianalisis dengan cara mengambil pendapat para sarjana dan ahli-ahli yang berkompeten dengan masalah tersebut, sedangkan sumber bahan lainnya berupa bahan yang dikemukakan dilapangan untuk dianalisis secara lebih leluasa dan lebih tajam.

6. Pertanggung jawaban Sistematika

Untuk memudahkan memahami isi dalam skripsi maka sistematika skripsi disusun dalam 4 (empat) bab dan tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab.

Bab pertama merupakan pengantar dari bab-bab berikutnya demikian seterusnya sehingga skripsi ini akan tersusun dalam satu kesatuan yang utuh sebagai berikut :

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, metodologi dan pertanggung jawaban sistematika penulisan yang menjadi dasar pembahasan permasalahan yang akan dikemukakan pada bab-bab selanjutnya serta memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang ada.

BAB II: Perlindungan Konsumen Atas Penjualan Produk Bank

Pada bab ini dibagi 2 (dua) sub bab bagian yang berkaitan dengan jenis produk bank dan penjualan produk bank dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen serta prinsip transparansi penjualan produk bank yang dikeluarkan oleh bank.

BAB III: Akibat hukum dari penjualan produk bank yang merugikan nasabah (konsumen) serta upaya-upaya perlindungannya

Pada bab ini terdiri dari 3 (tiga) sub bab yang meliputi karakteristik penjualan produk bank yang merugikan konsumen, akibat hukum penjualan produk bank yang merugikan konsumen, dan

perlindungan hukum bagi konsumen atas produk bank yang merugikan.

BAB IV: Penutup

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran. kesimpulan merupakan inti permasalahan yang berfungsi untuk membantu memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan transparansi produk bank dalam upaya perlindungan nasabah selaku konsumen pemakai dan pengguna produk dan jasa bank.

Sedangkan saran berisikan suatu sumbangan pemikiran atau gagasan keefektifan penetapan dari Undang-undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Produk Bank, dan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagai upaya Perlindungan Konsumen.