

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PELAYANAN PERBANKAN PADA BANK BTN DI KOTA PEKANBARU

Afifah Sri Lestari<sup>1</sup>, Kristesya  
Veronika Br.Sihombing<sup>1</sup>,  
Nasywa Aulia Salsabila<sup>1</sup>,  
Nurahim Rasudin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas  
Riau

### Article history

Received : Mei 2026

Revised : Juni 2026

Accepted : Juni 2026

### \*Corresponding author

Email : [afifah.sri5177@student.unri.ac.id](mailto:afifah.sri5177@student.unri.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan industri perbankan menempatkan nasabah pada posisi yang rentan terhadap asimetri informasi dan klausula baku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum nasabah dalam pelayanan perbankan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Pekanbaru (KC Pekanbaru, KCP Panam, dan KCP Rumbai) serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada nasabah Bank BTN di Kota Pekanbaru, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, dan literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BTN di Kota Pekanbaru secara umum telah menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Hal ini tercermin dari tingginya pemahaman nasabah terhadap produk, transparansi kontrak, dan jaminan keamanan data pribadi. Namun, masih terdapat hambatan berupa kurangnya pemahaman nasabah mengenai jalur resmi pengaduan (mekanisme *redress*) dan adanya perubahan biaya administrasi/suku bunga secara sepihak yang kurang disosialisasikan. Diharapkan Bank BTN dapat meningkatkan edukasi berkala mengenai tata cara pengaduan guna mewujudkan perlindungan hukum yang optimal.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Nasabah, Pelayanan Perbankan, Bank BTN

### Abstract

The development of the banking industry places customers in a vulnerable position regarding information asymmetry and standard clauses. This study aims to analyze the implementation of legal protection for customers in banking services at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk in Pekanbaru City (KC Pekanbaru, KCP Panam, and KCP Rumbai) and to identify the obstacles in its implementation. The research method used is socio-legal (empirical juridical) with a sociology of law approach. Primary data were obtained through questionnaires distributed to Bank BTN customers in Pekanbaru City, while secondary data were gathered through literature study, statutory regulations, and legal literature. The results indicate that Bank BTN in Pekanbaru City has generally implemented consumer protection principles in accordance with the Financial Services Authority Regulations (POJK). This is reflected in the high level of customer understanding of products, contractual transparency, and guarantees of personal data security. However, obstacles remain, namely the customers' lack of understanding regarding the official complaint channels (*redress mechanisms*) and the unilateral changes in administrative fees or interest rates that are insufficiently socialized. It is expected that Bank BTN can improve regular education regarding complaint procedures to achieve optimal legal protection.

**Keywords:** Legal Protection, Customer, Banking Services, Bank BTN, Empirical Juridical.

Copyright © 2026 Author. All rights reserved

## PENDAHULUAN

Lembaga perbankan memiliki peran yang sangat strategis dalam menopang sekaligus menggerakkan roda perekonomian nasional. Menurut (Yosephine et al., 2023) esensi eksistensi bank di tengah masyarakat dijalankan melalui fungsi intermediasi (*intermediary function*), yaitu sebuah mandat mutlak untuk menghimpun dana segar dari masyarakat yang mengalami kelebihan likuiditas (*surplus unit*) dalam bentuk simpanan, giro, maupun deposito, untuk kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat atau pelaku usaha yang membutuhkan modal (*deficit unit*) dalam bentuk instrumen kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah maupun konvensional. Melalui sirkulasi dana ini, sektor perbankan bertindak sebagai urat nadi investasi, konsumsi, dan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Oleh karena itu, stabilitas sistem perbankan nasional tidak hanya bergantung pada kecukupan modal atau pemenuhan rasio finansial semata, melainkan juga bertumpu pada tingkat kepercayaan masyarakat (*public trust*) selaku pemilik dana yang menitipkan aset finansial mereka pada institusi perbankan.

Secara filosofis dan yuridis, hubungan hukum yang tercipta antara bank selaku penyedia jasa keuangan dengan nasabah selaku pengguna jasa didasarkan pada asas kepercayaan (*fiduciary relation principle*). Menurut (Maisah et al., 2023) asas ini mengamanatkan bahwa bank berkewajiban moral dan legal untuk mengelola dana nasabah secara pruden, hati-hati (*prudential banking principle*), serta wajib menjamin bahwa hak-hak keperdataan nasabah senantiasa terlindungi. Kendati demikian, dalam realitas praktiknya di lapangan, hubungan hukum yang tertuang dalam berbagai dokumen kontraktual perbankan ini sering kali memicu benturan kepentingan. Hal ini disebabkan oleh adanya ketimpangan kedudukan atau posisi tawar (*bargaining position*) yang sangat mencolok antara pihak bank selaku pelaku usaha berskala besar yang memiliki keunggulan kapital, akses informasi, dan tim teoretis, berhadapan dengan nasabah yang berada dalam posisi konsumen perorangan dengan keterbatasan literasi finansial maupun pemahaman hukum.

Ketidakseimbangan struktural ini kian diperparah oleh kecenderungan industri perbankan modern yang menerapkan syarat-syarat sepihak melalui mekanisme klausula baku (*standard clause/adhesion contract*). Kontrak baku ini sengaja dipersiapkan oleh pihak bank secara sepihak dalam bentuk formulir massal yang isinya bersifat *take it or leave it* artinya, nasabah tidak diberikan ruang negosiasi yuridis sama sekali untuk mengubah klausul-klausul di dalamnya. Nasabah hanya dihadapkan pada dua pilihan ekstrem: menyetujui seluruh draf kontrak tanpa cadangan atau membatalkan niatnya untuk mendapatkan akses pelayanan perbankan tersebut. Di dalam klausula baku tersebut, sering kali disisipkan klausul eksempsi (*exculpatory clause*) yang bertujuan mengalihkan tanggung jawab hukum bank atau memperluas kewajiban finansial nasabah secara tidak proporsional, seperti pengenaan denda sepihak, fluktuasi bunga

mengambang (*floating rate*) tanpa kendali konsumen, hingga otorisasi pemotongan biaya administrasi tambahan tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu. Eksistensi praktik semacam ini tentu sangat berpotensi merugikan hak-hak konstitusional dan keperdataan nasabah apabila tidak dibentengi dengan regulasi perlindungan hukum yang kuat, tegas, dan responsif.

Di Indonesia, instrumen hukum positif yang dibentuk untuk menegakkan keadilan kontraktual dan melindungi konsumen perbankan secara makro diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK secara eksplisit melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengandung unsur penyalahgunaan keadaan (*misuse of circumstances/undue influence*), termasuk pembebasan tanggung jawab atas kesalahan sistem. Selanjutnya, guna memperkuat ketahanan sektor finansial nasional di era digitalisasi, pemerintah bersama legislatif mengundang Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Kehadiran UU P2SK ini mengonfirmasi komitmen negara untuk mempertegas fungsi pengawasan komparatif dan menegakkan prinsip perlindungan konsumen (*consumer protection*) secara lebih progresif di sektor industri jasa keuangan.

Sebagai otoritas pengawas independen, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengemban mandat regulasi dengan menerbitkan aturan-aturan turunan yang bersifat teknis-aplikatif. Salah satu pilar utamanya adalah Peraturan OJK (POJK) yang secara khusus mengatur mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi sektoral ini diterbitkan demi menjamin serta memaksakan kepatuhan industri perbankan terhadap lima pilar utama perlindungan konsumen, yang meliputi: asas transparansi informasi, perlakuan yang adil (*fair treatment*), keandalan sistem perbankan, kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah, serta penyediaan mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang efektif, cepat, dan berbiaya murah (*right to redress*). Melalui POJK tersebut, setiap bank diwajibkan melakukan penyesuaian tata kelola operasional agar tidak sekadar berorientasi pada profitabilitas, melainkan juga menempatkan keselamatan finansial nasabah sebagai skala prioritas.

Menurut (Putu et al., 2025) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, selaku badan usaha milik negara (BUMN) terkemuka, memiliki peran spesifik dan vital dalam pemenuhan hak atas papan melalui fokus bisnis utamanya pada sektor pembiayaan perumahan, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR), di samping mengelola produk tabungan konvensional. Di wilayah Kota Pekanbaru, Bank BTN memegang pangsa pasar yang sangat masif, yang operasionalisasinya ditopang oleh beberapa unit jaringan kantor strategis, antara lain Bank BTN Kantor Cabang (KC) Pekanbaru selaku poros utama, serta didukung oleh Kantor Cabang Pembantu (KCP) Panam, KCP Rumbai, KCP Sudirman City Square, KCP Harapan Raya, KCP Ahmad Yani, KCP Hangtuah, KCP Riau, KCP Marpoyan,

KCP Ahmad Dahlan, KCP Cabang Arengka dan KCP Universitas Riau guna menjangkau wilayah urban dan sub-urban. Kualitas serta integritas pelayanan perbankan yang diselenggarakan di ketiga kantor tersebut senantiasa diuji efektivitasnya di tengah arus persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif dan dinamis. Bank BTN dituntut tidak hanya unggul dalam kemudahan birokrasi pencairan kredit, tetapi juga wajib membuktikan akuntabilitas hukumnya dalam mengimplementasikan janji perlindungan hukum konsumen bagi masyarakat Riau secara nyata.

Menurut (Safi'i & Wahyuningtyas, 2022) di balik besarnya skala operasional tersebut, pelaksanaan perlindungan konsumen perbankan pada tataran empiris sering kali menemui deviasi atau kesenjangan (*gap*) antara hukum yang tertulis di dalam undang-undang (*law in books*) dengan kenyataan hukum yang berjalan di tengah masyarakat (*law in action*). Berdasarkan hasil pra-penelitian, pengamatan sosiologi hukum, serta diperkuat oleh data primer berupa penyebaran kuesioner empiris secara terukur kepada nasabah di KC Pekanbaru, KCP Panam, dan KCP Rumbai, ditemukan adanya variasi dinamika yang cukup kontras terkait persepsi dan pemahaman nasabah. Fenomena yang tertangkap menunjukkan adanya ketimpangan pemahaman nasabah mengenai hak-hak kontraktual mereka ; fluktuasi rasa aman atas kerahasiaan data pribadi ; serta kesenjangan informasi yang lebar mengenai tata cara penanganan keluhan atau komplain resmi manakala nasabah dihadapkan pada situasi malafungsi sistem perbankan , seperti kasus kegagalan transaksi elektronik atau perubahan skema biaya yang tidak disadari.

Berangkat dari problematika riil tersebut, pengkajian mendalam mengenai potret perlindungan hukum nasabah pada tingkat operasional cabang menjadi sangat mendesak. Penelitian ilmiah yang membedah bagaimana implementasi nyata dari instrumen perlindungan hukum ini di lapangan menjadi krusial untuk dikaji secara objektif. Melalui pendekatan yuridis empiris, penelitian ini tidak sekadar menelaah teks undang-undang secara dogmatis, melainkan turun langsung ke masyarakat untuk menguji sejauh mana instrumen regulasi perlindungan konsumen perbankan mampu bekerja secara efektif dan memberikan kepastian hukum bagi nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di wilayah administratif Kota Pekanbaru.

## **METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ilmiah ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris, yang jamak dikenal sebagai penelitian hukum lapangan atau sosiologi hukum. Pendekatan yuridis diaplikasikan guna menelaah, mengkaji, dan menganalisis keselarasan berbagai peraturan perundang-undangan, norma hukum positif, serta regulasi sektoral yang berlaku di bidang perbankan dan perlindungan konsumen. Sementara itu, pendekatan empiris dipergunakan untuk mengamati, memotret, dan

menguji realitas penerapan hukum tersebut secara konkret di dalam dinamika sosial masyarakat. Lokasi yang dipilih sebagai tempat pelaksanaan penelitian ini bertempat di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kota Pekanbaru, dengan memfokuskan sebaran titik pengamatan pada tiga unit jaringan kantor, yaitu Kantor Cabang (KC) Pekanbaru, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Panam, dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Rumbai.

Guna menjawab permasalahan yang diangkat, sumber data dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui hasil pengisian kuesioner terstruktur oleh para nasabah Bank BTN yang menjadi responden di lokasi penelitian. Di sisi lain, data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer mencakup regulasi mengikat seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Adapun bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur hukum penunjang seperti jurnal ilmiah, buku teks, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Seluruh data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif serta kuantitatif deskriptif. Hasil analisis tersebut selanjutnya disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi logis yang dikombinasikan dengan penyajian tabel atau grafik analisis hukum guna memberikan gambaran deskriptif yang komprehensif.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Penelitian ini berhasil menghimpun data dari 30 responden nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang tersebar di wilayah Kota Pekanbaru, dengan rincian 12 responden dari Kantor Cabang (KC) Pekanbaru, 7 responden dari Kantor Cabang Pembantu (KCP) Panam, dan 11 responden dari Kantor Cabang Pembantu (KCP) Rumbai. Karakteristik responden didominasi oleh nasabah dengan masa keanggotaan 1–2 tahun sebanyak 56,7% (17 nasabah), disusul 2–5 tahun sebanyak 23,3%, dan di atas 5 tahun sebanyak 20%. Produk pelayanan yang paling banyak digunakan oleh para responden di wilayah hukum tersebut adalah Tabungan (63,3%) dan Kredit Pemilikan Rumah atau KPR (30%), Deposito (3,3%) dan lainnya (3,3%). Analisis terhadap pelaksanaan perlindungan hukum nasabah dalam pelayanan perbankan pada kedua kantor cabang ini didasarkan pada pemenuhan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta peraturan perundang-undangan terkait.

## Analisis Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen di Bank BTN Kota Pekanbaru

### 1. Prinsip Transparansi dan Pemahaman Kontrak

Transparansi informasi merupakan hak mendasar bagi konsumen sebelum mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian perbankan. Berdasarkan data kuesioner yang disebarakan, respons empiris nasabah terhadap pemenuhan asas transparansi serta tingkat kejelasan informasi produk yang diberikan oleh pihak bank dijabarkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Transparansi dan Pemahaman Kontrak**

No	Pertanyaan Indikator	Pilihan Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Kejelasan informasi produk (bunga, biaya, risiko) sebelum menggunakan layanan.	Sangat Jelas	25	83,3%
		Cukup Jelas	5	16,7%
		Tidak Jelas	0	0%
2.	Pemahaman terhadap isi perjanjian atau kontrak yang ditandatangani.	Ya, Saya Pahami	30	100%
		Tidak Pahami	0	0%
3.	Pemberian waktu membaca kontrak oleh petugas bank.	Diberikan waktu cukup	30	100%
		Langsung diminta TTD	0	0%

Berdasarkan data pada Tabel 1, tingkat kepatuhan Bank BTN di Kota Pekanbaru terhadap asas iktikad baik (*good faith*) dalam pemenuhan Hak atas Informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tergolong sangat tinggi. Sebanyak 83,3% nasabah menyatakan bahwa informasi awal mengenai produk diberikan secara sangat jelas oleh pihak bank. Hal yang paling krusial dalam perlindungan hukum berkontrak ditunjukkan oleh fakta bahwa 100% nasabah mengaku diberikan ruang dan waktu yang cukup oleh petugas bank untuk membaca serta mempelajari isi kontrak terlebih dahulu sebelum membubuhkan tanda tangan. Menurut (Tarantang et al., 2023) implementasi pelayanan ini secara yuridis berhasil meminimalkan potensi adanya cacat kehendak (*misrepresentation*) ataupun pemaksaan tersembunyi dalam penandatanganan klausula baku perbankan.

## 2. Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data Pribadi

Sebagai lembaga kepercayaan, sektor perbankan wajib menjamin perlindungan siber dan data kerahasiaan nasabahnya. Hal ini selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Distribusi respons nasabah mengenai jaminan data pribadi ini terangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keamanan Data Pribadi**

No	Pertanyaan Indikator	Pilihan Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Rasa aman terhadap kerahasiaan data pribadi oleh bank.	Ya, sangat aman	24	80%
		aman	6	20%
		Cukup aman	0	0%
		Tidak Aman		
2.	Pernah mengalami/mengetahui kebocoran atau penyalahgunaan data.	Pernah	3	10%
		Tidak Pernah	27	90%

Hasil pengolahan data Tabel 2, seketika menunjukkan mayoritas nasabah merasa data mereka dijamin dengan sangat aman oleh Bank BTN, yaitu mencapai angka 80%. Meskipun demikian, analisis hukum memberikan catatan penting pada munculnya 3 kasus (10%) di KC Pekanbaru dan KCP Panam di mana nasabah mengaku pernah merasakan atau mengetahui adanya indikasi masalah penyalahgunaan atau kebocoran data. Kasus tunggal ini secara empiris menegaskan bahwa meskipun sistem keamanan bank dinilai kokoh oleh mayoritas masyarakat, manajemen risiko siber serta pengawasan internal terhadap kepatuhan para petugas lini depan (*frontliner*) harus terus diperketat secara berkala demi mengeliminasi risiko sanksi perdata maupun administratif yang diatur dalam UU PDP.

### **Hambatan Hukum dalam Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa (*Right to Redress*)**

Efektivitas perlindungan hukum tidak hanya diukur pada fase pra-kontrak, melainkan juga pada penyediaan jalur penyelesaian sengketa ketika terjadi malafungsi pelayanan. Kondisi riil mengenai pemenuhan hak pemulihan nasabah (*right to redress*) di lapangan dapat dicermati melalui tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Mekanisme Pengaduan dan Keadilan Layanan**

No	Pertanyaan Indikator	Pilihan Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Pengetahuan mengenai prosedur pengaduan jika terjadi masalah.	Ya, mengetahui	17	56,7%
		Sedikit tahu,	12	40%
		kurang paham jalur		3,3%
		Tidak tahu sama sekali	1	
2.	Respons ganti rugi/solusi bank jika terjadi kesalahan sistem (gagal transfer/salah debit).	Ya, bertanggung jawab penuh	11	36,7%
		Memberikan solusi tapi mempersulit	1	3,3%
		Belum pernah mengalami	18	60%
3.	Pernah ada perubahan aturan/biaya/bunga sepihak tanpa pemberitahuan sebelumnya.	Pernah	2	6,7%
		Tidak pernah	15	50%
		Tidak tahu / tidak menyadari	13	43,3%

Berdasarkan kompilasi data pada Tabel 3, analisis hambatan hukum pertama berakar dari rendahnya literasi nasabah mengenai mekanisme pengaduan (*redress mechanism*). Hambatan terbesar yang ditemukan di lapangan adalah ketidapkahaman nasabah mengenai ke mana dan bagaimana mereka harus melapor secara resmi jika haknya terlanggar. Sebanyak 40% nasabah berada di zona abu-abu karena hanya sedikit mengetahui tetapi kurang memahami jalur pengaduan resmi, ditambah 3,3% nasabah yang buta sama sekali terhadap prosedur komplain tersebut. Merujuk pada Peraturan OJK, pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan menyediakan mekanisme penyelesaian pengaduan yang mudah diakses. Ketidapkahaman massal ini berisiko menciptakan kondisi *floating mass*, di mana nasabah cenderung membiarkan kerugian kecil karena enggan menghadapi birokrasi pelaporan bank yang tidak mereka kuasai (Ningrum et al., 2025).

Hambatan hukum kedua berkaitan dengan prosedur klaim ganti rugi yang masih dirasa birokratis. Sebagian besar responden (60%) memang tergolong beruntung karena belum pernah mengalami kesalahan teknis dari sistem perbankan. Namun, dari segelintir nasabah yang pernah mengalami kendala nyata (seperti kasus gagal transfer namun saldo tabungan tetap terpotong), muncul keluhan bahwa meskipun bank memberikan solusi, proses penyelesaiannya cenderung mempersulit nasabah dan memakan waktu berkisar antara 1 hingga 3 hari kerja. Ditinjau dari Pasal 7 UUPK, konsumen memiliki hak mutlak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi secara responsif, cepat, serta beriktikad baik, sehingga penyelesaian ganti rugi yang memakan waktu lama dinilai kurang sejalan dengan pemenuhan hak perlindungan seketika bagi nasabah (Wulandari & Putri, 2025).

Hambatan hukum ketiga yang berhasil diidentifikasi adalah adanya indikasi pelanggaran terhadap asas pemberitahuan awal (*prior notice principle*). Ketika dikonfirmasi mengenai riwayat perubahan aturan biaya administrasi maupun fluktuasi suku bunga, tidak ada satu pun nasabah yang menyatakan pernah dihubungi atau dimintai persetujuan secara personal secara eksplisit. Sebaliknya, sebanyak 43,3% responden memberikan jawaban tidak tahu atau tidak menyadari jika terdapat perubahan tarif di dalam rekening mereka. Di dalam hukum perlindungan konsumen, modifikasi ketentuan kontrak atau pengenaan komponen biaya baru secara sepihak tanpa adanya notifikasi individual dapat dikategorikan sebagai bentuk pengabaian hak asasi konsumen. Bank idealnya wajib menyampaikan perubahan ketentuan tersebut secara personal (misalnya melalui pesan teks terarah, surat elektronik, atau notifikasi aplikasi resmi), dan bukan sekadar menaruh pengumuman pasif pada papan informasi kantor cabang atau situs web resmi.

### **Analisis Efektivitas Pelayanan Perbankan Bank BTN Kota Pekanbaru Berdasarkan Teori Perlindungan Hukum**

Secara komprehensif, kritis, dan mendalam mengenai data empiris yang diperoleh dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Pembantu Panam, dan Kantor Cabang Pembantu Rumbai, pisau analisis utama yang dipergunakan dalam penelitian yuridis ini adalah Teori Perlindungan Hukum. Teori perlindungan hukum merupakan salah satu tiang pancang dalam ilmu hukum yang memandang bahwa hukum tidak sekadar draf teks normatif yang kaku, melainkan sebuah instrumen hidup yang mengemban misi suci untuk mengayomi, mempertahankan, dan menjamin hak-hak keperdataan setiap individu dari potensi kesewenang-wenangan pihak lain yang memiliki kekuatan kapital maupun struktural lebih besar. Di dalam doktrin hukum Indonesia, teori ini telah dikembangkan secara luas dan mendasar oleh para yuris terkemuka, seperti Satjipto Rahardjo dan Philipus M. Hadjon. Satjipto Rahardjo mengonseptualisasikan perlindungan hukum sebagai suatu bentuk pengorganisasian

aturan hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan-kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan tertentu kepadanya untuk bertindak secara sah dalam rangka mempertahankan kepentingannya tersebut. Beliau menegaskan dengan sangat eksplisit bahwa hukum pada hakikatnya harus mampu memberikan benteng perlindungan yang kokoh terhadap hak-hak fundamental manusia agar hak-hak normatif tersebut tidak dirugikan, dilanggar, atau dieksploitasi oleh pihak lain, di mana daya ikat dan efektivitas perlindungan tersebut mutlak bersumber dari eksistensi peraturan hukum itu sendiri serta bagaimana struktur hukum tersebut ditegakkan di tengah-tengah pergaulan masyarakat.

Dalam ranah yang lebih spesifik, khususnya ketika menyentuh dimensi hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen, Philipus M. Hadjon melengkapi kerangka berpikir teoretis tersebut dengan membagi institusi perlindungan hukum ke dalam dua bentuk manifestasi utama, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum preventif dimaknai sebagai jaminan perlindungan yang diberikan oleh instrumen hukum atau otoritas pemerintahan dengan tujuan mendasar untuk mencegah timbulnya pelanggaran ataupun terjadinya sengketa di masa yang akan datang. Melalui skema preventif ini, subjek hukum selaku konsumen diberikan ruang, hak, serta kesempatan konstitusional untuk mengajukan keberatan, menelaah klausul, ataupun menyampaikan pendapatnya secara merdeka sebelum suatu keputusan yang mengikat atau tindakan operasional dari pelaku usaha jasa keuangan mendapat bentuk yuridis yang definitif.

Sebaliknya, perlindungan hukum represif merupakan instrumen penegakan hukum susulan yang sengaja dikonstruksikan dengan tujuan utama untuk memulihkan keadilan serta menyelesaikan sengketa konkret yang telah terlanjur terjadi di lapangan. Manifestasi dari perlindungan hukum represif ini berfokus secara penuh pada efektivitas penanganan pengaduan konsumen, ketegasan pemberian sanksi hukum bagi pelaku usaha yang lalai, pemulihan hak-hak yang terlanggar (*right to redress*), hingga mekanisme pemberian ganti rugi atau kompensasi materiil yang proporsional atas segala bentuk kerugian finansial yang dialami oleh subjek hukum akibat adanya pelanggaran aturan atau malafungsi sistem. Ketika kedua pilar teoretis dari Philipus M. Hadjon ini diintegrasikan secara utuh untuk membedah dan menganalisis secara kritis seluruh hasil kompilasi kuesioner empiris dari para nasabah Bank BTN di Kota Pekanbaru, maka akan diperoleh sebuah potret gambaran hukum yang sangat kontras mengenai dinamika perlindungan konsumen di sektor perbankan Riau

Jika menilik lebih jauh potret pelaksanaan perlindungan hukum yang bersifat preventif pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di wilayah administratif Kota Pekanbaru, data empiris yang tersaji pada Tabel 1 dan Tabel 2 secara meyakinkan membuktikan bahwa pemenuhan aspek pencegahan ini telah berjalan dengan sangat

optimal dan patut diapresiasi. Keberhasilan dimensi preventif ini tercermin secara nyata dari dipenuhinya hak-hak paling mendasar milik nasabah pada fase krusial sebelum dan selama proses penandatanganan dokumen kontrak baku perbankan dilakukan. Fakta lapangan menunjukkan bahwa sebanyak 83,3% nasabah mengaku telah mendapatkan informasi awal mengenai karakteristik produk secara sangat jelas, jujur, akurat, dan komprehensif dari para petugas bank, yang mencakup kejelasan mengenai besaran suku bunga, rincian biaya administrasi bulanan, hingga potensi risiko finansial yang melekat pada produk tabungan maupun skema pembiayaan jangka panjang (Muttaqin et al., 2023).

Lebih hebatnya lagi, data primer merekam angka mutlak sebesar 100% yang menyatakan bahwa seluruh nasabah secara konsisten diberikan ruang, kesempatan, serta waktu yang sangat memadai oleh petugas administrasi kredit Bank BTN untuk membaca, menelaah, dan mencermati lembar demi lembar klausul kontrak sebelum mereka diminta membubuhkan tanda tangan persetujuan resmi. Ditinjau dari kacamata hukum perjanjian dan teori hukum kontrak, tindakan proaktif serta kepatuhan tata kelola operasional yang ditunjukkan oleh para petugas Bank BTN di Kota Pekanbaru ini merupakan bentuk pengejawantahan nyata dari perlindungan hukum preventif yang sangat vital. Langkah ini berhasil mengeliminasi atau meminimalkan potensi terjadinya cacat kehendak dalam berkontrak, seperti adanya unsur salah sangka, penyesatan informasi (*misrepresentation*), ataupun penyalahgunaan keadaan (*undue influence/misuse of circumstances*) yang secara tegas dilarang di dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jaminan perlindungan preventif yang kuat di lingkungan Bank BTN Pekanbaru juga terlihat sangat nyata pada aspek penjagaan kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah, di mana data empiris pada Tabel 2 mengonfirmasi bahwa 90% responden secara tegas menyatakan tidak pernah mengalami ataupun mengetahui adanya indikasi kebocoran data pribadi mereka ke pihak ketiga. Temuan positif ini menjadi bukti konkret bahwa sistem tata kelola teknologi informasi dan pengawasan internal pada Bank BTN KC Pekanbaru, KCP Panam, dan KCP Rumbai telah berhasil mengimplementasikan langkah-langkah mitigasi preventif yang sejalan dengan amanat materiil Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) demi melindungi hak atas privasi nasabah sebagai subjek data yang sah.

Namun demikian, apabila analisis hukum dialihkan untuk menembus dimensi perlindungan hukum yang bersifat represif, sebuah kondisi yang bertolak belakang justru ditemukan secara mencolok di lapangan. Berdasarkan hasil pengolahan data riil pada Tabel 3 yang memotret efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa, penanganan keluhan nasabah, serta pemulihan hak (*redress mechanism*), di sinilah letak hambatan hukum substantif yang masih dihadapi oleh para nasabah Bank BTN di Kota Pekanbaru.

Teori perlindungan hukum represif mengamanatkan dengan sangat tegas bahwa manakala hak-hak normatif konsumen terlanggar baik yang disebabkan oleh faktor kesalahan teknis internal sistem perbankan maupun akibat dari pemberlakuan kebijakan sepihak pelaku usaha maka wajib tersedia instrumen penyelesaian yang responsif, cepat, mudah diakses, dan efektif untuk memulihkan hak keperdataan tersebut seketika. Sayangnya, hasil analisis kuesioner justru menyingkap adanya kesenjangan (*gap*) serta kelemahan yang lebar pada dimensi perlindungan represif ini, yang setidaknya terkonsentrasi pada tiga poin kelemahan hukum yang sangat krusial. Kelemahan pertama berakar dari rendahnya literasi serta sosialisasi mengenai prosedur pengaduan, di mana sebanyak 40% nasabah berada di posisi abu-abu karena hanya sedikit mengetahui tetapi kurang memahami jalur resmi pelaporan, ditambah dengan 3,3% nasabah yang mengaku buta sama sekali terhadap mekanisme komplain tersebut. Kondisi ini membuktikan bahwa sarana perlindungan represif yang disediakan oleh institusi bank belum tersosialisasi secara masif, yang pada gilirannya membatasi dan melumpuhkan kemampuan mandiri nasabah untuk memperjuangkan hak-hak hukumnya ketika menghadapi masalah (Ariandi et al., 2026).

Kelemahan kedua berkaitan erat dengan lambatnya penanganan kesalahan teknis perbankan, seperti kasus kegagalan transaksi transfer uang elektronik di mana saldo tabungan nasabah telah terpotong namun dana belum sampai ke rekening tujuan. Terhadap kendala riil tersebut, muncul keluhan dari nasabah yang menyatakan bahwa proses pengurusan ganti rugi cenderung birokratis, mempersulit konsumen, dan membutuhkan waktu penyelesaian yang berkisar antara satu hingga tiga hari kerja. Merujuk pada ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK, setiap pelaku usaha memiliki kewajiban mutlak untuk memberikan kompensasi ganti rugi secara cepat dan beriktikad baik, sehingga lambatnya birokrasi penyelesaian internal Bank BTN di Pekanbaru ini menandakan bahwa mekanisme represif mereka belum sepenuhnya responsif dalam memulihkan kerugian materiil nasabah dalam kesempatan pertama. Kelemahan represif ketiga yang berhasil diidentifikasi adalah adanya indikasi pengabaian terhadap asas pemberitahuan awal (*prior notice principle*), yang diperkuat oleh fakta empiris bahwa sebanyak 43,3% nasabah tidak menyadari dan tidak mengetahui apabila terdapat perubahan biaya administrasi tambahan atau adanya kenaikan suku bunga mengambang (*floating rate*) pada produk KPR mereka. Di dalam doktrin hukum perlindungan konsumen, tindakan melakukan modifikasi kontrak atau penganan tarif baru secara sepihak tanpa adanya notifikasi individual yang bersifat aktif dinilai telah melanggar hak atas perlakuan yang adil (*fair treatment*). Di titik inilah fungsi perlindungan hukum represif bank mengalami pelemahan serius, sebab nasabah diposisikan sebagai pihak pasif yang dirugikan tanpa diberikan instrumen pembelaan diri atau notifikasi yang memadai untuk melakukan mitigasi finansial secara mandiri.

Secara garis besar, analisis mendalam dengan menggunakan pisau bedah Teori Perlindungan Hukum ini menegaskan sebuah kesimpulan bahwa PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Pekanbaru baru berhasil menegakkan jaminan perlindungan konsumen pada tingkat preventif, yaitu pada fase pencegahan sengketa di awal layanan melalui transparansi kontrak dan penjagaan kerahasiaan data siber. Namun, pihak bank masih menyisakan pekerjaan rumah yang sangat besar pada dimensi perlindungan hukum represif yang berorientasi pada pemulihan hak pasca-kontrak. Oleh karena itu, demi mewujudkan sebuah ekosistem pelayanan perbankan yang utuh, berkeadilan, seimbang, dan memiliki kepastian hukum yang kokoh, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Pekanbaru wajib segera memperkuat seluruh instrumen represif internalnya. Langkah pembenahan tersebut harus ditempuh dengan cara mendemokratisasikan akses informasi saluran pengaduan resmi OJK maupun internal bank, memangkas rantai birokrasi klaim ganti rugi agar lebih responsif, serta menerapkan asas transparansi personal yang aktif dalam setiap detail perubahan kebijakan biaya perbankan demi menjamin kemaslahatan dan keselamatan hukum seluruh nasabahnya di Kota Pekanbaru (Dewi & Fitri, 2025).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yuridis empiris mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam pelayanan perbankan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan jaminan hak konsumen pada unit-unit kerja terkait menunjukkan dinamika performa yang kontras antara dua instrumen utama perlindungan hukum. Ditinjau dari perspektif Teori Perlindungan Hukum, bank telah berhasil mewujudkan fungsi perlindungan hukum preventif pada level yang sangat optimal. Kepatuhan operasional ini terbukti dari adanya transparansi informasi pra-kontrak di mana petugas bank secara konsisten memberikan kejelasan produk (83,3%) dan memberikan ruang serta waktu yang cukup bagi seluruh nasabah (100%) untuk mencermati klausul kontrak tanpa paksaan, sehingga meminimalkan risiko cacat kehendak dalam klausula baku perbankan. Selain itu, dimensi preventif diperkuat oleh kokohnya sistem keamanan siber bank, yang mana mayoritas nasabah (90%) menyatakan bersih dari riwayat kebocoran data pribadi, menjadikannya selaras dengan mandat Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Sebaliknya, kesenjangan atau *gap* hukum yang cukup lebar justru ditemukan pada dimensi perlindungan hukum represif, yang berfokus pada penyelesaian masalah pasca-kontrak dan pemulihan hak nasabah (*right to redress*). Hambatan utama di lapangan teridentifikasi melalui tiga kelemahan krusial, dimulai dari rendahnya pemahaman jalur resmi pengaduan konsumen di mana mayoritas nasabah (40%) terjebak di zona tidak tahu dan kurang paham alur pelaporan formal, sehingga memicu pembiaran atas

pelanggaran hak skala kecil. Kondisi ini diperparah oleh lambatnya birokrasi klaim ganti rugi ketika terjadi kesalahan teknis sistem yang memakan waktu satu hingga tiga hari kerja, serta adanya pengabaian terhadap asas pemberitahuan awal (*prior notice principle*) di mana 43,3% nasabah tidak menyadari adanya perubahan tarif biaya administrasi maupun fluktuasi suku bunga secara sepihak. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara utuh bahwa perlindungan hukum pada Bank BTN di Kota Pekanbaru baru kokoh pada subsistem pencegahan di awal (preventif), namun masih menyisakan kelemahan administratif yang nyata pada subsistem pemulihan hak pasca-transaksi (represif).

## PUSTAKA

- Ariandi, E., Wijaya, A., & Sangalang, R. S. (2026). *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah Di Indonesia Yang Berkepastian Hukum*. 4(10), 3026–2925. <https://doi.org/10.61104/Alz.V4i1.3602>
- Dewi, R., & Fitri, D. N. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna M-Banking Sebagai Korban Kejahatan Tindak Pidana Penipuan Di Indonesia. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(9), 2846–2854. <https://doi.org/10.59141/Cerdika.V5i9.2780>
- Maisah, M., Sari, S. P., Sudiarni, S., & Ompusunggu, H. P. (2023). Analisis hukum terhadap perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital di Indonesia. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3), 285-290. <https://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/574>.
- Muttaqin, N., Frida, I., & Sukarman, H. (2023). Strategi Penyelesaian Kredit Macet Dalam Perjanjian Kredit Pemilik Rumah Pada Bank Tabungan Negara Cabang Tasikmalaya. *Case Law: Journal of Law*, 4(2), 134-151. <https://doi.org/10.25157/caselaw.v4i2.3267>.
- Ningrum, W. A., Firmansyah, A. A., Hamzah, H., Adnan, S., & Sunaryo, S. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Perbankan Syariah Atas Gangguan Transaksi Digital. *Jurnal Hukum Malahayati*, 6(2), 147-160. DOI: <https://doi.org/10.33024/jhm.v6i2.20981>.
- Putu, N., Nathania, I. A., & Setiawan, Y. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Kasus Carding (Studi Di Btpn Cabang Mataram) Legal Protection For Customers In Carding Cases (A Study At Btpn Mataram Branch). *Jurnal Commerce Law*, 5(2). <https://doi.org/10.29303/Commercelaw.V5i2.6807>
- Safi'i, M. I. & Wahyuningtyas, YW. (2022). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan Perbankan Digital. *WELFARE STATE Jurnal Hukum*, 1(2), 269-302. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v1i2.1696>.
- Tarantang, J., Pelu, I. E. A. S., Akbar, W., Kurniawan, R., & Wahyuni, A. S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Digital. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 15. <https://doi.org/10.52947/Morality.V9i1.321>

- Wulandari, D. F., & Putri, J. T. (2025). Implementasi Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Pada Pt. Bank Tabungan Negara Cabang Pontianak. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(05), 1509-1518.<https://doi.org/10.54209/judge.v6i05.1879>.
- Yosephine, Agustina, R. S., & Agus, D. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Btpn Jenius Akibat Tindakan Phishing (Studi Kasus Bank Tabungan Pensiunan Nasional Jenius). *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir*, 3(1). <https://doi.org/10.51825/Yta.V2i1>.