

Menjaga Kepercayaan Dalam Transaksi Keuangan: Pengaturan Prinsip Kepercayaan di Bank

Angga Saputra

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Cirebon

Email: Anggastevvay20@gmail.com

Abstract: *The importance of maintaining trust in financial transactions is very crucial, especially in the banking sector. As a financial institution that acts as an intermediary in financial transactions, banks have a great responsibility in maintaining the trust of their customers. Therefore, the regulation of trust principles in banks is very important to be carried out in order to maintain trust and security in financial transactions. This study aims to study the regulation of trust principles in banks and the efforts made by banks in maintaining customer trust. The results of this study indicate that banks make efforts to maintain customer trust by supervising the security of financial transactions, building a good image, and providing transparent information to customers.*

Abstrak: Pentingnya menjaga kepercayaan dalam transaksi keuangan menjadi hal yang sangat krusial, terutama dalam lingkup perbankan. Sebagai lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara dalam transaksi keuangan, bank memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga kepercayaan para nasabahnya. Oleh karena itu, pengaturan prinsip kepercayaan di bank sangat penting untuk dilakukan guna menjaga kepercayaan dan keamanan dalam transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaturan prinsip kepercayaan di bank dan upaya yang dilakukan oleh bank dalam menjaga kepercayaan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank melakukan upaya untuk menjaga kepercayaan nasabah dengan melakukan pengawasan terhadap keamanan transaksi keuangan, membangun citra yang baik, dan memberikan informasi yang transparan kepada nasabah.

Article History

Received: April 05, 2025

Revised: April 12, 2025

Published: April 24, 2025

Keywords :

Trust Principles, Banking, Financial transactions.

Kata Kunci :

Prinsip Kepercayaan, Perbankan, Transaksi keuangan.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.15324319>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan memiliki peran utama dalam mengelola dan menyalurkan dana dari masyarakat ke berbagai sektor ekonomi. Oleh karena itu, penting untuk memahami prinsip-prinsip dasar perbankan dan dasar hukum yang melandasi kegiatan perbankan. Di Indonesia, kegiatan perbankan dilandasi oleh 4 (empat) asas atau prinsip yang dimana asas hukum tersebut meliputi asas demokrasi ekonomi, asas kepercayaan (*fiduciary principle*), asas kerahasiaan (*confidentiality*), dan asas kehati-hatian (*prudential principle*) (Usman, 2003). Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan bank menjadi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat. Bank merupakan sebuah lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan dari masyarakat, dimana bank memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. (Permatasari, 2018)

Prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*) menjadi hal yang paling mendasar dalam melaksanakan kegiatan perbankan, yang dimana dalam kegiatannya bank didukung oleh adanya nasabah yang telah memberikan kepercayaannya untuk melakukan berbagai transaksi. Kepercayaan menjadi dasar berjalannya seluruh kegiatan perbankan karena kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada bank menjadi sebuah keyakinan bahwa bank mampu memberikan pelayanan jasa terbaik untuk nasabahnya. Dengan pelayanan baik yang diberikan oleh bank kepada nasabah, nantinya akan melahirkan sikap loyal dari nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut UU Perbankan), fungsi daripada perbankan itu sendiri adalah sebagai penghimpun yang artinya pihak bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti simpanan tabungan, giro, deposito dan lain-lain. Kemudian sebagai penyalur dana kepada masyarakat, yang artinya bank menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau sejenisnya seperti kredit investasi, modal kerja dan konsumsi.

Prinsip kepercayaan jika diterapkan dalam kegiatan perbankan akan dapat membantu bank untuk terhindar kemungkinan timbulnya risiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas dari nasabah. Oleh karena demikian, prinsip kepercayaan penting untuk diterapkan dalam kegiatan perbankan agar mampu menjaga dan mempertahankan loyalitas nasabah yang melakukan transaksi keuangan pada bank. Menyadari pentingnya kegiatan perbankan dalam menunjang pembangunan nasional, maka pemerintah menciptakan regulasi yang dapat mengatur segala kegiatan perbankan. Namun, dalam peraturan yang dibuat oleh Pemerintah masih terdapat kekurangan, dimana tidak diatur prinsip kepercayaan secara eksplisit di dalam peraturan tersebut, sehingga terjadi kekaburan norma yang menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan loyalitas nasabah karena kurangnya penerapan prinsip kepercayaan dalam kegiatan perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan prinsip kepercayaan dalam peraturan perundang-undangan

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang akan diterima kembali sesuai jangka waktu yang diperjanjikan (Elizabeth, 2018). Sutan Remy Sjahdeini menerangkan bahwa nasabah dan bank memiliki hubungan yang sifatnya hubungan kepercayaan yang membebaskan kewajiban-kewajiban kepercayaan (fiduciary obligations) kepada bank terhadap nasabahnya. Hubungan ini pula telah dipandang oleh masyarakat bisnis dan perbankan Indonesia. Dilihat dari definisi kredit itu sendiri juga mengatakan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah debitur bukan sekedar hubungan kontraktual melainkan adalah terjalin hubungan kepercayaan pada kedua belah pihak (Djoni, 2012).

Pada umumnya, yang diketahui memberi pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan perbankan adalah kepercayaan yang diberikan oleh nasabah terhadap bank. Tujuan dari prinsip kepercayaan tidak lain adalah agar bank selalu dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya baik itu nasabah lama maupun nasabah yang baru. Sebagai lembaga perantara keuangan, bank akan selalu berhati-hati dalam mengelola sumber dana masyarakat, hal ini dikarenakan jika terjadi kesalahan dalam pengelolaan sumber dan pengalokasian dana, maka akan menimbulkan akibat penurunan kepercayaan masyarakat (nasabah) terhadap bank. Kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan demikian, perbankan harus menerapkan prinsip kepercayaan agar nantinya dapat mencegah resiko-resiko perbankan yang mungkin saja terjadi di kemudian hari. (Ismail, 2010)

Berkaitan dengan produk *lending* bank, jika masyarakat tidak percaya pada suatu bank, tentu tidak akan mengajukan kredit pada bank tersebut, mengingat dalam penyaluran kredit, nasabah menyerahkan asetnya sebagai jaminan kreditnya. Jika dokumen atas aset nasabah itu tidak dikelola dan disimpan dengan baik oleh bank sehingga menjadi hilang, tentu nasabah yang akan dirugikan. Dalam konteks sebaliknya, bank juga percaya pada nasabah sehingga bersedia untuk menyalurkan kredit pada nasabah dengan harapan nasabah akan mengembalikan dana kredit tepat waktu sesuai perjanjian. Dalam konteks tersebut, tampak terjadi saling percaya antara bank dan nasabah sehingga terjadilah penyaluran kredit.

Terkait dengan dana bank untuk penyaluran kredit tersebut bukan hanya bersumber dari modal bank, bahkan dana terbesarnya bersumber dari simpanan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa "Bank adalah bisnis yang unik. Mereka melakukan bisnis dengan menggunakan dana orang lain (*other people's money*)". Oleh karena itu, bank wajib menjaga kepercayaan masyarakat melalui penerapan prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian serta prinsip-prinsip hukum perbankan lainnya, ketentuan-ketentuan terkait dan menerapkannya dalam berbagai kegiatan usaha yang diperbolehkan.

Demikian juga dalam lingkup *services*, nasabah percaya pada bank, bahwa bank akan menjalankan jasa-jasa pelayanannya sesuai dengan permintaan nasabah yang disetujui oleh bank, sehingga terjadilah transaksi antara bank dan nasabah yang saling menguntungkan.

Begitu besarnya peran masyarakat pada industri perbankan, sehingga benarlah pendapat yang menyebutkan bahwa lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan dari masyarakat (Djumhana, 1993)

Fakta membuktikan bahwa bank merupakan simbol kepercayaan masyarakat, apabila sebuah bank "sakit", pengaruhnya akan terasa pada perekonomian negara. Demikian pula apabila kondisi kesehatan suatu bank diragukan, akan berakibat kerugian tidak hanya kepada masyarakat penyimpan dana dan debiturnya, tetapi juga pada dunia perbankan pada umumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat **Alan Greenspan** yang mengatakan: "*When confidence in the integrity of a financial institutions is shaken or its commitment to the honest conduct of business is in doubt, public trust erodes and the entire system is weakened.*" (Sitompul, 2019)

"Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya". Oleh karena itu, setiap bank perlu menjaga tingkat kesehatannya dengan memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Parameternya dapat diukur dari kesiapan bank untuk memenuhi permintaan nasabah sewaktu-waktu menarik dananya atau sesuai perjanjian. Untuk itu bank harus memperhatikan kepentingan dan kepercayaan nasabah, karena UU juga mengakui adanya hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah.

Prinsip kepercayaan tidak diatur secara eksplisit dalam Undang-undang Perbankan. Namun dapat dilihat bahwa prinsip kepercayaan tercantum dalam Pasal 29 UU Perbankan yang menyatakan bahwa bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat harus menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang sudah memberikan kepercayaan terkait dananya kepada bank. Selain itu disebutkan pula bahwa bank diwajibkan untuk memelihara kesehatan bank sesuai dengan aspek yang berhubungan dengan usaha bank yang wajib dilaksanakan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Jadi, dengan kehati-hatian tersebut bank mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah sehingga nasabah akan menggunakan layanan jasa dari bank tersebut secara terus-menerus. Dalam bisnis keuangan, yang diberikan dan diterima sebagai penukar uang, barang atau jasa adalah kepercayaan. Pada transaksi, bank bersedia memberikan kredit kepada nasabah atas dasar kepercayaan bahwa nasabah akan mampu membayar kembali atau melakukan pelunasan terhadap kredit nya tersebut sebelum jatuh tempo sebagaimana telah diperjanjikan dalam perjanjian kredit yang disepakati pihak bank dengan nasabah. (Djoni, 2012)

Hal ini diatur dalam Pasal 8 UU Perbankan yang menyebutkan bahwa:

1. Mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utang-utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Isi pasal tersebut diatas didasari atas prinsip kepercayaan oleh bank terhadap nasabahnya. "*The banking business involves a number of fiduciary relationships*" (Lawrence, 1993), yang merupakan proses awal terjadinya interaksi selanjutnya antara bank dan nasabah. Apabila proses awal terganggu, artinya tidak ada kepercayaan di antara kedua pihak, maka dapat dipastikan tidak akan terjadi interaksi selanjutnya antara bank dan nasabah. Apabila terdapat suatu kepercayaan, maka akan timbul interaksi lanjutan yang akan diikuti oleh hubungan lainnya, yaitu hubungan hukum. Dengan demikian, tampak bahwa prinsip kepercayaan dalam perbankan merupakan pondasi utama bagi bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Bank wajib berhati-hati dalam menjaga kepercayaan masyarakat dalam transaksi perbankan karena dapat menimbulkan risiko signifikan bagi bank jika hilang kepercayaan masyarakat pada bank. Kepercayaan masyarakat adalah segalanya bagi bank, prinsip kepercayaan adalah prinsip yang fundamental bagi bank. Dalam menjaga kepercayaan nasabah, bank juga melakukan upaya seperti membangun citra yang baik, memberikan pelayanan yang terbaik, dan melakukan pengawasan yang ketat terhadap transaksi keuangan. Hal ini dilakukan

untuk memastikan bahwa nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi keuangan di bank.

SIMPULAN

Dari pokok bahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaturan prinsip kepercayaan di bank sangat penting untuk dilakukan guna menjaga kepercayaan nasabah dan mencegah terjadinya tindakan kecurangan dalam transaksi keuangan. Bank harus terus melakukan upaya untuk memperkuat pengaturan prinsip kepercayaan dan memperbaiki tata kelola perbankan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Kepercayaan memberi pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan perbankan. Dalam undang- undang Perbankan tidak diatur secara eksplisit mengenai prinsip kepercayaan. Namun dapat dilihat Pasal 29 UU Perbankan yang berkaitan dengan prinsip kepercayaan. Di dalam Pasal tersebut, dinyatakan bahwa dengan dilaksanakannya prinsip kehati-hatian, maka bank mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah sehingga nasabah akan menggunakan layanan jasa dari bank tersebut secara terus- menerus.

SARAN

Bank harus menerapkan keempat prinsip perbankan terutama prinsip kepercayaan. Hal ini dikarenakan, kepercayaan menjadi hal mendasar dalam berbagai kegiatan perbankan, sehingga dapat terhindar dari risiko-risiko yang mungkin saja timbul di kemudian hari dan tidak berakibat fatal dalam keberlangsungan kegiatan perbankan. Jadi alangkah baiknya apabila prinsip kepercayaan diatur secara jelas dalam UU Perbankan agar dapat dilaksanakan sebaik- baiknya oleh seluruh masyarakat Indonesia.

REFERENSI

- Alafasi, M. (2017). Prinsip dan Praktek Perbankan Syariah. Pustaka Al-Kautsar.
- Azra, A. (2015). Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik, dan Prospek. Kompas.
- Bank Indonesia. (2019). Prinsip-Prinsip Perbankan. Bank Indonesia.
- Dzulfikar, M. (2018). Peraturan Perundang-Undangan Perbankan Indonesia. Raja Grafindo Persada.
- Gozali, Djoni S. dan Rachmadi Usman, 2012, "Hukum Perbankan", Sinar Grafika:Jakarta
- Ismail MBA, Ak, 2010, Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi, Prenada Media Group:Jakarta
- Marzuki, Peter Mahmud, Kencana:Jakarta 2009, "Penelitian Hukum"
- Soemirat, Soleh dan Ardianto Elvinaro, 2007, "Dasar-Dasar Public Relation", PT. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Soekanto, Soerjono, 1985, "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat", CV. Rajawali:Jakarta
- Sutedi Adrian, 2018, "Hukum Perbankan:Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan, Sinar Grafika:Jakarta
- Usman, Rachmadi, 2003, "Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia", Gramedia Pustaka Utama:Jakarta
- Agung, Ken Hermanto, 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank Jateng), Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Permatasari, Luh Intan, 2018, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Permasalahan Kredit Macet, Kertha Semaya, Journal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.
- Wijaya, Elizabeth Stevani, A.A Ketut Sukranatha, 2018, Pencegahan Kredit Macet Dengan Penerapan Prinsip Kehati-hatian Dalam Penyaluran Kredit Perbankan, Kertha Semaya, Journal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.
- Khotimah, Khusnul, 2013, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Papua di Jayapura, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Yapis, Papua.