



Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah Pasca-Merger (Studi Kasus Kenaikan Kolektabilitas Kredit Akibat Integrasi Sistem)

Aditama Candra Kusuma

Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Indonesia

Penulis Korespondensi : aditamacandrak@upnvj.ac.id

Abstract. *The rapid growth of Indonesia's banking industry has encouraged various corporate actions, such as mergers, to enhance efficiency and competitiveness. However, post-merger system integration often creates issues for customers, particularly the increase in credit collectability caused by data migration errors. This study aims to analyze the legal protection and liability of banks toward customers adversely affected by the merger process. The research employs a normative juridical approach through legislation review and case study analysis. The findings indicate that customer legal protection operates both preventively and repressively. Preventive protection is regulated under the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 6/POJK.07/2022, emphasizing transparency, education, and data security principles. Meanwhile, repressive protection is carried out through internal bank complaint mechanisms, the Financial Services Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK), and civil lawsuits under Articles 1365 and 1243 of the Indonesian Civil Code. The study concludes that banks are legally responsible for restoring customers' rights by correcting SLIK data, issuing clarification letters, and providing material and immaterial compensation. Upholding prudential principles and consumer protection is essential to maintaining public trust in the post-merger banking system.*

Keywords: Bank Merger; Banking Law; Customer Protection; Data Migration; Legal Liability.

Abstrak. Pertumbuhan industri perbankan Indonesia yang pesat mendorong terjadinya berbagai aksi korporasi seperti merger untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Namun, proses integrasi sistem pasca-merger sering menimbulkan permasalahan bagi nasabah, salah satunya adalah kenaikan kolektabilitas kredit akibat kesalahan migrasi data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum serta pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang dirugikan akibat proses merger. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif diatur dalam POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menekankan prinsip transparansi, edukasi, dan keamanan data nasabah. Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa internal bank, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) SJK, hingga gugatan perdata berdasarkan Pasal 1365 dan 1243 KUHPerdata. Kesimpulannya, bank wajib bertanggung jawab atas kerugian nasabah melalui koreksi data SLIK, penerbitan surat klarifikasi, serta pemberian ganti rugi materiil dan immateriil. Penegakan prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen menjadi kunci menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perbankan pasca-merger.

Kata kunci: Hukum Perbankan; Merger Bank; Migrasi Data; Perlindungan Nasabah; Pertanggungjawaban Hukum.

1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan pesat sektor perbankan nasional merupakan salah satu pilar utama yang tidak dapat dipisahkan dari laju perekonomian Indonesia. (Nabila et al., 2025) Sektor perbankan memegang peranan krusial sebagai salah satu mata rantai vital dalam jaringan bisnis makro. (Maulana & Mahardika, 2025) Konsekuensinya, apabila komponen fundamental ini mengalami kesulitan atau masalah, maka dampaknya akan berimbas secara signifikan dan berisiko menghambat pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Kondisi industri perbankan merupakan cerminan dari kemajuan suatu negara, di mana kegagalannya dapat berdampak luas pada aspek ekonomi, sosial, dan politik. Krisis ekonomi tahun 1997 menjadi bukti nyata bagaimana runtuhnya sektor perbankan Indonesia memicu hilangnya kepercayaan publik, yang

ditandai dengan penarikan dana besar-besaran oleh masyarakat. Belajar dari krisis tersebut, Bank Indonesia mengambil inisiatif preventif dengan meluncurkan kerangka acuan strategis jangka panjang bernama Arsitektur Perbankan Indonesia (API) pada Januari 2004.(Hidayaty et al., 2025)

Menurut Agus Sugiarto, API dirancang sebagai cetak biru komprehensif yang memberikan arah dan struktur bagi industri perbankan dengan tujuan utama menciptakan sistem yang kuat, sehat, dan efisien untuk mendukung stabilitas keuangan serta pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu strategi untuk mencapai visi tersebut adalah melalui merger bank, yang didorong oleh tujuan peningkatan modal, efisiensi, daya saing, dan kinerja. Meskipun demikian, dalam setiap proses merger, perlindungan terhadap kepentingan berbagai pihak seperti manajemen, seluruh pemegang saham, konsumen, karyawan, dan kreditur tetap menjadi sebuah keharusan.(Cahya & Fitriani, 2024)

Untuk mencapai tujuan strategis dan finansial, perusahaan sering kali menempuh jalur merger atau penggabungan.(Dea Nurseptianingsih et al., 2024) Proses ini pada dasarnya menyatukan dua atau lebih organisasi, yang tidak jarang memiliki karakter dan nilai yang berbeda, menjadi satu entitas tunggal.(Rahman Tanjung et al., 2021) Merger dianggap sebagai salah satu metode kunci untuk pengembangan dan pertumbuhan perusahaan, bahkan sering kali lebih diutamakan daripada strategi pertumbuhan internal atau organis.(Widjaja, 2013) Secara hukum, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mendefinisikan penggabungan sebagai tindakan hukum di mana satu perseroan atau lebih meleburkan diri ke dalam perseroan lain yang sudah ada. Akibatnya, seluruh aset dan kewajiban (aktiva dan pasiva) dari perseroan yang bergabung beralih secara hukum kepada perseroan penerima, sementara status badan hukum perseroan yang bergabung tersebut berakhir.

Sebuah proses merger dapat menimbulkan dampak yang substansial pada beragam aspek, seperti dinamika ketenagakerjaan, penyesuaian jumlah sumber daya manusia, hingga pergeseran fokus sektor bisnis. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank, pelaksanaan merger di Indonesia secara spesifik tidak didahului oleh proses likuidasi.(Wisnu et al., 2023) Implikasinya adalah bahwa pemegang saham dari bank yang menggabungkan diri akan secara otomatis menjadi pemegang saham pada bank penerima penggabungan, di mana peralihan aset dan liabilitas ini berlangsung demi hukum.(Asmawati, 2014)

Oleh karena itu, jika sebuah bank dibubarkan sebagai hasil dari merger, pembubarannya dilakukan melalui jalur administratif, bukan melalui proses likuidasi yang melibatkan pembagian aset. Adapun tujuan utama di balik penggabungan bank adalah untuk mencapai

efisiensi operasional yang lebih tinggi dengan cara mengeliminasi fungsi-fungsi yang tumpang tindih antar bank. Namun, sebagai konsekuensi dari upaya efisiensi tersebut, sering kali diperlukan adanya perampingan tenaga kerja di berbagai jenjang organisasi. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah yang terdampak karena proses merger perbankan serta untuk menganalisis pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang terdampak karena proses merger perbankan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku serta penerapannya terhadap kasus yang diteliti. Pendekatan ini dilakukan melalui penelusuran, analisis, dan interpretasi terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan merger perbankan, perlindungan konsumen, serta tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah. Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli hukum yang relevan dengan topik penelitian. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia hukum yang digunakan untuk memperkuat pemahaman terhadap konsep-konsep kunci. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menafsirkan data hukum secara sistematis untuk menggambarkan bentuk perlindungan hukum dan pertanggungjawaban bank terhadap nasabah akibat kenaikan kolektabilitas pasca-merger.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Terdampak Karena Proses Merger Perbankan

Secara etimologis, istilah merger diadopsi dari bahasa Inggris yang bermakna penggabungan atau fusi. (Ramadhan, 2016) Dalam konteks hukum perbankan Indonesia, definisi merger secara spesifik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999 tentang Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank. Pasal 1 ayat (2) peraturan tersebut mendefinisikan merger sebagai suatu proses penggabungan dari dua bank atau lebih, yang

dilakukan dengan cara mempertahankan eksistensi salah satu bank sebagai entitas penerima penggabungan, seraya membubarkan bank-bank lain yang turut serta dalam penggabungan tanpa melalui proses likuidasi terlebih dahulu. (Hakim, 2016)

Analisis mengenai esensi merger dapat ditinjau dari berbagai perspektif yuridis maupun akademis. Banyak kalangan, termasuk *Black's Law Dictionary* dan pakar hukum A. Zen Purba, memandang merger sebagai proses absorpsi, di mana satu perusahaan yang lebih kecil "melebur" ke dalam perusahaan yang lebih besar dan kemudian secara hukum berhenti eksis. Namun, pandangan yang lebih kolaboratif datang dari Christian Wibisono, yang menggambarkan sebagai sebuah kombinasi strategis antara dua badan usaha dengan kekuatan yang relatif seimbang untuk membentuk wadah bersama yang saling memperkuat. Meskipun perspektifnya berbeda satu melihatnya sebagai absorpsi, yang lain sebagai sinergi benang merah hukumnya tetap sama: satu perusahaan akan melanjutkan perjalanannya, sementara yang lain akan berakhir secara hukum. Prinsip inilah yang kemudian ditegaskan secara konsisten dalam kerangka hukum Indonesia, mulai dari Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1998 hingga Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, yang mendefinisikan penggabungan sebagai perbuatan hukum yang menyebabkan bubarnya perseroan yang menggabungkan diri. (Fuady, 2014)

Terlepas dari kompleksitas aksi korporasi tersebut, landasan hukum dari setiap interaksi, baik antar perusahaan maupun antara perusahaan dengan individu, berakar pada sebuah perjanjian. Perjanjian merupakan fondasi sekaligus pilar yang menopang hubungan hukum antara kedua belah pihak. Kekuatan mengikat dari perjanjian ini diakui secara fundamental dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Prinsip *pacta sunt servanda* ini seolah-olah memberikan pernyataan bahwa setiap perjanjian yang sah memiliki kekuatan hukum yang setara dengan undang-undang bagi para pihak yang terlibat.

Dalam konteks merger Perseroan Terbatas, keberadaan perjanjian merger yang disepakati melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) menjadi sangat esensial dan mutlak diperlukan agar proses penggabungan dapat direalisasikan. (Mirnaningsih, 2018) Namun, penting untuk dipahami bahwa perjanjian merger ini mengatur hubungan hukum antar korporasi yang bergabung. Di sisi lain, terdapat perjanjian-perjanjian lain yang telah eksis sebelumnya, yaitu perjanjian individual antara masing-masing bank dengan nasabahnya. Prinsip dalam Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian-perjanjian dengan nasabah ini juga memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Oleh karena itu, setiap tindakan

korporasi, termasuk merger, tidak boleh mencederai esensi dan substansi dari perjanjian yang telah terlebih dahulu mengikat bank dengan nasabahnya.

Kerangka hukum perbankan di Indonesia membedakan pelaksanaan merger ke dalam dua kategori utama yaitu, sukarela (*voluntary*) dan imperatif. (Azzahra, 2023) Merger sukarela diinisiasi atas kehendak bebas para pemegang saham bank yang terlibat untuk mencapai tujuan bisnis tertentu. Di sisi lain, merger imperatif merupakan tindakan yang diperintahkan oleh otoritas perbankan dahulu Bank Indonesia, kini Otoritas Jasa Keuangan (OJK)—sebagai langkah penyelamatan terhadap bank yang dinilai mengalami kesulitan dan membahayakan kelangsungan usahanya. (Cahya & Fitriani, 2024) Regulasi mengenai kedua jenis merger ini diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan). Pasal 28 UU Perbankan menjadi landasan bagi merger sukarela, yang menegaskan bahwa setiap aksi merger, konsolidasi, atau akuisisi wajib terlebih dahulu memperoleh izin dari pimpinan otoritas perbankan. Sementara itu, Pasal 37 ayat (2) UU Perbankan memberikan dasar hukum bagi merger imperatif sebagai salah satu opsi tindakan yang dapat diambil OJK. Pelaksanaan merger ini harus tunduk pada ketentuan khusus (*lex specialis*) dalam UU Perbankan serta peraturan teknis turunannya, namun juga tetap harus memperhatikan ketentuan umum (*lex generalis*) yang diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. (Sondakh, 2016)

Konsekuensi hukum dari merger diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1999, yang menetapkan bahwa pemegang saham dari bank yang menggabungkan diri secara otomatis (*demi hukum*) menjadi pemegang saham bank hasil merger. (Rahmatullah, 2022) Demikian pula, seluruh aset dan liabilitas (aktiva dan pasiva) dari bank yang bergabung beralih karena hukum kepada bank hasil merger. Menariknya, peraturan ini juga mencerminkan kekhawatiran pemerintah pada masanya mengenai konsentrasi kekuatan pasar, dengan menetapkan batasan bahwa total aset bank hasil merger tidak boleh melebihi 20% dari total aset seluruh bank umum di Indonesia, sebuah ketentuan yang bertujuan untuk mencegah terbentuknya bank yang terlalu besar (*too big to fail*) (Maharani, Suryamah, & Suwandono 2022).

Pada praktiknya, merger tidak hanya menjadi solusi bagi bank yang bermasalah. Bank yang dalam kondisi sehat pun seringkali menempuh jalur ini untuk tujuan strategis, seperti memperluas pangsa pasar, meningkatkan efisiensi, atau memperkuat struktur permodalan. Akan tetapi, merger yang melibatkan bank tidak sehat langkah yang seringkali diprioritaskan oleh regulator demi stabilitas sistemik juga menyimpan potensi risiko yang besar. Kegagalan

dalam proses ini dapat membahayakan tidak hanya entitas yang bergabung, tetapi juga kepentingan nasabah, kreditur, dan ekosistem keuangan secara keseluruhan.

Perlindungan Kepentingan Nasabah dalam Proses Merger

Prinsip fundamental dalam setiap aksi korporasi perbankan adalah perlindungan terhadap kepentingan para pihak yang terlibat. Proses merger tidak boleh menimbulkan kekuatan ekonomi yang terkonsentrasi pada satu kelompok dalam bentuk monopoli yang merugikan masyarakat, dan yang terpenting, tidak boleh merugikan kepentingan nasabah. (Maharani et al., 2022) Prinsip ini berlaku mutlak, baik dalam merger sukarela maupun imperatif. Landasan hukumnya secara eksplisit dijamin oleh Pasal 126 ayat (1) Undang-Undang Perseroan Terbatas, yang mewajibkan setiap proses merger untuk memperhatikan kepentingan kreditor (di mana nasabah penyimpan dana termasuk di dalamnya), masyarakat luas, serta persaingan sehat. Penegasan ini sangat penting mengingat nasabah adalah pihak yang paling rentan terhadap berbagai perubahan status bank. (Cahya & Fitrian, 2024)

Akan tetapi, jaminan hukum ini seringkali berbenturan dengan realitas risiko operasional dan finansial di lapangan. Meskipun tindakan merger telah melalui berbagai pertimbangan dan langkah pengamanan, prosesnya jarang berjalan mulus dan tidak selalu menghasilkan sinergi yang diharapkan. Implementasi yang tidak cermat justru dapat memicu kesulitan baru bagi bank pengambil alih, membuat kelangsungan hidupnya pasca-merger menjadi terseok-seok. (Daylami & Huda, 2025) Terutama dalam kasus merger imperatif untuk menyelamatkan bank bermasalah, tujuan regulator bisa menjadi bumerang; alih-alih sehat, bank pengambil alih yang semula stabil justru dapat masalah dari bank yang diakuisisi. Risiko ini diperburuk oleh adanya hidden problems atau masalah tersembunyi yang mungkin tidak terungkap sepenuhnya selama proses uji tuntas (*due diligence*). Masalah tersembunyi ini dapat berwujud portofolio kredit yang direstrukturisasi agar terlihat sehat di permukaan, potensi sengketa hukum material yang belum muncul, hidden liabilities seperti kewajiban pajak yang belum terbayar, atau kelemahan fundamental dalam tata kelola perusahaan. Kegagalan mengidentifikasi risiko-risiko ini dapat membebani neraca keuangan bank hasil merger dengan pertanggungjawaban tak terduga, yang pada akhirnya menekan permodalan, mengganggu stabilitas, dan menurunkan kapasitas layanan bank tersebut. (Manengal, 2016)

Di luar masalah finansial, risiko yang paling berdampak langsung pada nasabah seringkali datang dari aspek teknis, administratif, dan sumber daya manusia. Benturan dua budaya perusahaan yang berbeda misalnya, satu bank dengan budaya pelayanan konservatif dan sangat prosedural, dengan bank lain yang berbudaya digital dan agresif dapat menghambat proses asimilasi dan menciptakan disrupsi internal berkepanjangan. Perbedaan fundamental

dalam sistem akuntansi, prosedur manajemen risiko, standar pelayanan nasabah, hingga filosofi pengambilan keputusan kredit dapat berujung pada kelumpuhan operasional sementara dan kebingungan di tingkat karyawan.(Andira, 2024) Gejolak internal ini tidak terjadi dalam ruang hampa, ia secara langsung diterjemahkan menjadi penurunan kualitas layanan yang dirasakan nasabah. Muara dari seluruh disrupsi operasional ini adalah kegagalan sinkronisasi data kredit. Proses migrasi jutaan data nasabah, yang ibarat menerjemahkan ribuan kamus data dari satu "bahasa" sistem ke "bahasa" sistem lain, adalah titik paling rawan. Kesalahan pemetaan (*mapping*) satu kode status saja dapat berakibat fatal. Akibatnya, riwayat pembayaran nasabah yang semula tercatat sempurna dapat salah diinterpretasikan oleh sistem baru, yang kemudian secara keliru dan otomatis dilaporkan ke Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK. Inilah akar penyebab terjadinya kenaikan kolektabilitas—misalnya dari Kol-1 (Lancar) menjadi Kol-2 (Dalam Perhatian Khusus) secara sepihak dan bukan karena kesalahan nasabah. Oleh karena itu, perlindungan nasabah tidak hanya sebatas jaminan hukum di atas kertas, tetapi menuntut eksekusi merger yang cermat, transparan, dan berlandaskan mitigasi risiko teknis yang andal.(Hakim, 2016)

Risiko kenaikan kolektabilitas menjadi semakin signifikan jika dipahami dalam konteks ekosistem keuangan digital saat ini. Seiring dengan masifnya digitalisasi layanan perbankan dan kemudahan akses pinjaman daring (*online*), akurasi data kredit yang terekam dalam sistem pengawasan nasional menjadi kian krusial. Dahulu dikenal dengan nama Bank Indonesia Checking (BI Checking) atau Sistem Informasi Debitur (SID), sistem ini telah bertransformasi menjadi SLIK yang dikelola oleh OJK sejak tahun 2017.(Karolina, 2025) SLIK berfungsi sebagai pusat data kredit yang komprehensif, memonitor seluruh penyaluran dana dari lembaga keuangan kepada masyarakat, dan menjadi mekanisme mitigasi risiko utama bagi industri.(Albabana, 2020)

SLIK memberikan skor kolektabilitas kepada setiap debitur berdasarkan catatan riwayat pembayarannya, yang terbagi ke dalam lima tingkatan. Skor ini menjadi acuan utama bagi seluruh lembaga keuangan dalam menilai kelayakan kredit calon nasabah: Skor 1 (Kredit Lancar), menunjukkan debitur memenuhi seluruh kewajiban pembayaran cicilan pokok dan bunga secara tepat waktu tanpa pernah menunggak. Skor 2 (Kredit Dalam Perhatian Khusus/DPK), menunjukkan debitur tercatat menunggak pembayaran antara 1 hingga 90 hari. Skor 3 (Kredit Tidak Lancar), menunjukkan debitur tercatat menunggak pembayaran antara 91 hingga 120 hari. Skor 4 (Kredit Diragukan), menunjukkan debitur tercatat menunggak pembayaran antara 121 hingga 180 hari. Skor 5 (Kredit Macet), menunjukkan debitur tercatat menunggak pembayaran lebih dari 180 hari.

Dengan sistem penilaian yang begitu terstruktur dan berdampak luas, setiap kesalahan data yang masuk ke dalam SLIK, sekecil apapun, berpotensi menimbulkan konsekuensi serius bagi data finansial seorang nasabah. Reputasi kredit yang buruk tidak hanya menutup akses nasabah terhadap produk perbankan konvensional seperti kredit perumahan rakyat atau kartu kredit, tetapi juga dapat menghambat peluangnya untuk mendapatkan pembiayaan dari lembaga pembiayaan digital (*fintech*), sewa guna usaha (*leasing*), bahkan dalam beberapa kasus dapat memengaruhi proses rekrutmen pekerjaan yang mensyaratkan rekam jejak keuangan yang bersih.

Menghadapi risiko kenaikan kolektabilitas akibat kegagalan sistemik pasca-merger, kerangka hukum di Indonesia sesungguhnya telah menyediakan sebuah ekosistem perlindungan berlapis bagi nasabah. Perlindungan ini tidak bersifat tunggal, melainkan dapat diuraikan ke dalam dua tahapan fundamental: perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian, dan perlindungan represif yang menyediakan mekanisme pemulihan hak setelah kerugian terjadi. Dengan demikian, analisis terhadap kedua lapisan perlindungan tersebut menjadi esensial untuk memahami bagaimana kerangka hukum merespons dan memberikan jaminan bagi nasabah dalam proses merger perbankan.

Lapisan pertama, perlindungan preventif berperan sebagai garda terdepan yang menempatkan kewajiban mitigasi risiko pada bank dan regulator, jauh sebelum dampak negatif dirasakan oleh nasabah. Implementasi perlindungan hukum bagi nasabah yang terdampak proses merger tidak hanya bersandar pada ketentuan umum dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, tetapi secara spesifik diatur dalam kerangka perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. (Cahya & Fitriani, 2024) Jawaban atas rumusan masalah pertama berfokus pada lapisan perlindungan di tingkat hulu, yaitu perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian. Landasan utamanya adalah POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang menguraikan lima prinsip fundamental yang wajib dipatuhi oleh bank (sebagai pelaku usaha jasa keuangan/PUJK), diantaranya: *Pertama*, edukasi yang memadai: Prinsip ini mewajibkan bank untuk memberikan pemahaman komprehensif kepada nasabah mengenai proses merger, termasuk manfaat, risiko, serta perubahan layanan yang akan terjadi. Edukasi ini harus melampaui pengumuman formal dan menjangkau nasabah secara personal untuk memastikan mereka siap menghadapi transisi. *Kedua*, keterbukaan dan transparansi informasi: Bank harus menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan mengenai seluruh aspek merger yang berdampak pada nasabah. Dalam konteks integrasi sistem, ini berarti transparansi mengenai jadwal migrasi, potensi gangguan layanan, perubahan nomor

rekening atau aplikasi mobile banking, hingga penjelasan mengenai risiko kesalahan data. *Ketiga*, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab: Prinsip ini melarang bank bertindak diskriminatif. Nasabah dari bank yang diakuisisi harus diperlakukan setara dan kepentingannya harus menjadi pertimbangan utama dalam setiap pengambilan keputusan selama proses integrasi. Bank bertanggung jawab untuk memastikan proses transisi berjalan semulus mungkin bagi semua nasabah. *Keempat*, perlindungan aset, privasi, dan data konsumen: ini adalah prinsip yang paling krusial terkait permasalahan kenaikan kolektabilitas. POJK secara tegas mewajibkan bank untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data nasabah, serta menggunakannya sesuai persetujuan. Kewajiban ini menuntut bank yang merger untuk melakukan proses validasi, autentikasi, dan verifikasi data yang sangat ketat selama migrasi untuk mencegah terjadinya kesalahan input yang dapat merusak data SLIK nasabah. *Kelima*, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif: meskipun bersifat responsif, penyediaan mekanisme pengaduan yang jelas sejak awal merupakan bagian dari perlindungan preventif. Bank wajib menginformasikan nasabah mengenai kanal khusus untuk menangani keluhan terkait proses merger, sehingga jika masalah timbul, nasabah tahu ke mana harus melapor. Kelima prinsip ini, bersama dengan hak-hak dasar konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, membentuk garda terdepan perlindungan hukum. Kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip ini, yang diawasi secara ketat oleh OJK, merupakan kunci untuk memitigasi risiko kerugian bagi nasabah di tingkat hulu.

Ketika upaya preventif gagal dan nasabah telah dirugikan misalnya dengan mendapati skor SLIK-nya memburuk secara tidak wajar lapisan kedua yaitu perlindungan represif mulai berlaku. Langkah pertama yang dapat ditempuh nasabah adalah memanfaatkan mekanisme pengaduan internal yang wajib dimiliki oleh setiap bank. Berdasarkan POJK Perlindungan Konsumen, bank wajib menangani pengaduan secara efisien dan efektif serta memberikan respons dalam jangka waktu maksimal 20 hari kerja. Kewajiban utama bank sebagai kreditur adalah bertanggung jawab untuk segera melaksanakan investigasi dan melakukan koreksi data atas kesalahan atau kelalaian pelaporan informasi debitur dalam SLIK. Prinsip pertanggungjawaban ini dipertegas dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, pada Pasal 4 menegaskan bahwa seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan harus bertujuan memberikan perlindungan bagi kepentingan konsumen. (Prasetya, 2013)

Apabila bank tidak memberikan solusi yang memuaskan atau melewati tenggat waktu yang ditetapkan, nasabah memiliki hak untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa eksternal tanpa harus langsung ke pengadilan. Nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.

LAPS merupakan lembaga independen yang menyediakan layanan mediasi, adjudikasi, atau arbitrase yang prosesnya relatif lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan dibandingkan litigasi di pengadilan. Keputusan yang dihasilkan oleh LAPS bersifat final dan mengikat bagi lembaga jasa keuangan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi nasabah. Sebagai jalan terakhir, jika semua upaya tersebut tidak membuahkan hasil, nasabah tetap memiliki hak konstitusional untuk mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah yang terdampak kenaikan kolektabilitas kredit akibat proses merger perbankan di Indonesia memiliki dua dimensi utama, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diatur dalam POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menekankan prinsip transparansi, edukasi, perlakuan yang adil, serta keamanan data nasabah agar potensi kerugian dapat dicegah sejak awal proses merger. Sementara itu, perlindungan represif diberikan melalui mekanisme pengaduan internal bank, penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), hingga gugatan perdata berdasarkan Pasal 1365 dan 1243 KUHPdata. Bank memiliki tanggung jawab hukum untuk memulihkan hak nasabah melalui koreksi data SLIK, penerbitan surat klarifikasi, serta pemberian ganti rugi materiil dan immateriil. Dengan demikian, penerapan prinsip kehati-hatian, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan publik terhadap stabilitas sistem perbankan pasca-merger.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah Bank dan otoritas pengawas perlu memperkuat mekanisme integrasi sistem teknologi informasi sebelum dan sesudah merger guna mencegah kesalahan data yang dapat merugikan nasabah. Selain itu, setiap proses merger sebaiknya disertai dengan audit hukum dan teknologi yang ketat serta transparansi komunikasi kepada nasabah mengenai potensi risiko. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga perlu meningkatkan pengawasan dan menetapkan standar operasional yang lebih rinci terkait perlindungan data selama proses migrasi sistem. Di sisi lain, nasabah diharapkan lebih aktif memantau status kolektabilitas kreditnya melalui SLIK dan segera melapor jika terjadi kesalahan agar penyelesaiannya dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

DAFTAR REFERENSI

- Albabana, N. (2020). Pertanggungjawaban hukum bank atas kelalaian pegawainya terhadap debitur yang terkena BI Checking (Studi putusan No. 15/Pdt.G/2015/PN Wno). *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v2i1.24>
- Andira, A. (2024). Analisis keputusan pengambilan kredit nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Langnga Kabupaten Pinrang [Thesis]. IAIN Parepare.
- Asmawati, A. (2014). Perlindungan hukum pemegang saham minoritas akibat merger bank. *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*.
- Azzahra, R. R. (2023). Merger perusahaan publik dan dampak hukumnya dalam perspektif hukum bisnis [Skripsi]. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Cahya, G. A., & Fitrian, R. A. (2024). Analisis yuridis implementasi merger bank di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(6). <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i6.2901>
- Daylami, I., & Huda, N. (2025). Implikasi merger dan akuisisi terhadap upaya peningkatan kinerja finansial perusahaan. *Cakrawala Repositori IMWI*, 8(1), 1452–1460. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v8i1.763>
- Dea Nurseptianingsih, E. N. H., G. T. W. Mulyani, N. E. K. Aprianto, & Y. R. Prasetya. (2024). Dampak integrasi, merger dan konglomerasi terhadap risiko persaingan dan stabilitas perekonomian. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 152–161. <https://doi.org/10.61722/jaem.v1i4.3296>
- Fuady, M. (2014). *Hukum tentang akuisisi, merger dan konsolidasi perusahaan*. Citra Aditya Bakti.
- Hakim, D. A. (2016). Perlindungan hukum terhadap kepentingan para pihak di dalam merger bank. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v9no3.607>
- Hidayaty, N., Ma'fufah, E., Sari, S. N., Yulia, R., & Veri, J. (2025). Meningkatkan pelayanan pelanggan komputasi sosial: Solusi digital di era modern. *Fahmi Karya*.
- Karolina, W. A. (2025). Strategi penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko kredit bermasalah pada produk kredit kepemilikan rumah (KPR) non subsidi di Bank BTN KCP Condongcatur Yogyakarta [Skripsi]. Universitas Islam Indonesia.
- Maharani, M. A., Suryamah, A., & Suwandono, A. (2022). Perlindungan nasabah bank syariah BUMN pasca merger ditinjau berdasarkan hukum perseroan terbatas dan hukum perbankan. *International Journal of Sociology*, 3(2).
- Manengal, Y. (2016). Merger bank dan akibat terhadap nasabah penyimpan dana menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. *Lex Et Societatis*, 4(2.1). <https://doi.org/10.35796/les.v4i2.1.11438>
- Maulana, A., & Mahardika, F. (2025). Peran strategi bank sentral dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mendorong pertumbuhan keuangan di era globalisasi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5). <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i5.285>
- Mirnaningsih, R. (2018). Konstruksi akta penggabungan (merger) perusahaan terbatas berbasis perjanjian joint venture (Studi kasus penggabungan PT Fujisei Metal Indonesia dengan Hanyung Alcobis Co. Ltd) [Thesis]. Universitas Islam Indonesia.

- Nabila, N., Rahmawati, R., & Ilham, I. (2025). Analisis struktural dan perkembangan sistem perbankan nasional di Indonesia. *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.55043/ekonomipedia.v3i1.283>
- Prasetya, R. (2013). Pembobolan ATM, tinjauan hukum perlindungan nasabah. *Lex Crimen*, II(1).
- Rahman Tanjung, A. T. Mawati, R. F. N. Arif Nugraha, H. M. Parulian Simarmata, E. S. Sudarmanto, A. H. Hasibuan, I. K. D. Gandasari, B. P. Sukarman P., & M. Silalahi. (2021). *Organisasi dan manajemen*. Kita Menulis.
- Rahmatullah, M. (2022). Merger bank syariah Indonesia menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 41/POJK.03/2019. *Lex Privatum*, 10(2).
- Ramadhan, I. M. (2016). Akibat hukum penggabungan (merger) antara Lippo Bank dan Bank Niaga terhadap karyawan perspektif hukum Islam dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan [Skripsi]. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sondakh, J. H. G. (2016). Kajian hukum tentang pelaksanaan merger bank di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. *Lex Et Societatis*, 4(9). <https://doi.org/10.35796/les.v4i9.14341>
- Widjaja, G. (2013). *Merger, konsolidasi dan akuisisi*. Raja Grafindo.
- Wisnu, F. E. L., Herlianto, F., Siregar, A. M. N., & Tarina, D. D. Y. (2023). Kepastian hukum perkawinan beda negara berdasarkan hukum perdata internasional Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(4). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10213540>