

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank yang mencakup mengenai kelembagaan, kegiatan usaha, cara dan proses dalam kegiatan usahanya. Bank sendiri adalah Lembaga intermediasi keuangan atau badan usaha dibidang jasa keuangan yang kegiatan usahanya menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan dana tersebut kembali disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.¹ Sebagai badan usaha, bank sendiri sangat erat hubungannya dengan nasabah karena nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Atas dasar hubungan hukum antara bank dan nasabah membuat bank sarat akan pengaturan yaitu peraturan perundang-undangan dibidang perbankan serta berhubungan juga dengan pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen karena bank berhububan erat dengan nasabahnya.²

Bank yang merupakan badan usaha memiliki berbagai macam produk yang disediakan bagi para nasabahnya. Produk-produk yang sering digunakan oleh nasabah antara lain tabungan, deposito, kredit, dan giro. Produk bank yang juga dapat digunakan oleh nasabah salah satunya adalah safe deposit box atau lebih dikenal dengan *safety box*. Safe deposit box yang selanjutnya disebut sebagai SDB sendiri merupakan jasa tambahan yang disediakan oleh bank yang berupa kotak penyimpanan sebagai alat penyimpanan barang berharga oleh nasabah.³ Jasa penyimpanan safe deposit box sendiri merupakan jasa pelayanan yang disediakan oleh bank yang belum terlalu dikenal oleh masyarakat luas dibandingkan dengan jasa

¹ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 1 ayat (1) dan (2).

² Rani Apriani, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum, Vol. 2 No. 2, hlm. 343.

³ Devina Janice, dan Aminah Rinitami Njatrijani, 2016, *Aspek Perlindungan Hukum Perjanjian Sewa-menyewa Safe Deposit Box Pada Bank Maybank Indonesia*, Diponegoro Law Journal, Vol.5 No. 3, hlm. 2-3.

perbankan lainnya karena pelayanan tersebut hanya terdapat di beberapa bank umum saja serta jasa pelayanan tersebut juga termasuk yang paling mahal dibanding dengan pelayanan lainnya.⁴ Safe deposit box juga merupakan jasa penyimpanan barang berharga milik nasabah yang berupa kotak-kotak yang memiliki kunci khusus, tahan api dan disimpan dalam ruangan khusus yang kuat demi menjaga keamanan dari barang-barang yang disimpan di dalamnya dengan tujuan agar sulit untuk dicuri orang.⁵

Bank dan nasabah memiliki hubungan hukum secara langsung yaitu dikarenakan bank dan nasabah merupakan produsen dan konsumen yang mengikatkan diri dalam suatu perjanjian.⁶ Mengenai hubungan hukum antara produsen dan konsumen pasti berkaitan dengan perlindungan konsumen karena perlindungan konsumen berlaku untuk semua orang dalam negara yang berinteraksi dalam bidang ekonomi.⁷ Berkaitan mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah. Terdapat banyak sekali sengketa-sengketa hukum antara bank dan nasabah terkait dengan jasa-jasa yang disediakan oleh pihak bank. Kasus yang sering terjadi dalam hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah mengenai penyimpanan dana nasabah yang hilang. Hilangnya dana nasabah tersebut disebabkan oleh banyak hal seperti terjadi di Bali dimana dana deposito nasabah hilang dibobol oleh oknum karyawan bank mega hingga Rp. 56 miliar, kemudian kasus yang terjadi ke bank Riau Kepri dimana oknum karyawan bank juga melakukan pembobolan dana nasabah hingga Rp. 1,3 miliar. Serta kasus yang dialami oleh atlet e-sport Winda Lunardi yang terjadi pada tahun 2020, mengalami kehilangan dana di Maybank hingga total Rp. 22 miliar.⁸ Begitu banyaknya kasus pelanggaran yang terjadi yang

⁴ Yastina Faradila, Azhari Yahya, dan M. Adli, 2019, *Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box*, Syiah Kuala Law Journal, Vol. 3 No. 2, hlm. 237.

⁵ Melayu S.P. Hasibuan, 2006, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 169.

⁶ Ahmadi Miru, 2020, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 34.

⁷ Nesiaindo Aira Putih Merah, dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat, 2022, *Perlindungan hukum bagi konsumen marketplace terhadap pencantuman berat bersih dalam produk makanan kemasan*, Jurnal Cakrawala Hukum, Vol. 13 No. 1, hlm. 59.

⁸ Richard, M., *Deretan Kasus Duit Raib yang Menimpa Para Nasabah Bank*
<https://finansial.bisnis.com/read/20210524/90/1397327/deretan-kasus-duit-raib-yang-menimpa-para->

mengakibatkan dirugikannya nasabah.

Kasus yang terjadi dalam perbankan sendiri tidak hanya terlepas pada jasa penyimpanan dana nasabah akan tetapi terdapat juga kasus yang merugikan nasabah pada jasa pelayanan penyimpanan barang berharga nasabah atau jasa safe deposit box. Kasus tersebut terjadi di bank Mandiri cabang Kuta Bali yang menimpa Agus Wiryo Mediantono. Kasus tersebut telah mendapat putusan perdata pada tahun 2019 dengan Nomor 196/ Pdt/ 2019/ PT.DPS. kasus tersebut bermula saat nasabah atas nama Agus Wiryo Mediantono melakukan penyewaan safe deposit box untuk menyimpan barang-barang berharganya, kemudian nasabah tersebut pergi untuk melakukan pekerjaan diluar negeri. Setelah beberapa tahun kemudian nasabah tersebut Kembali ke Indonesia dan ingin melakukan pembukaan safe deposit box yang disewanya akan tetapi pada saat sampai di bank Mandiri, kepala cabang bank mandiri menyerahkan Surat Daftar isi SDB no 102 dan Berita Acara Pembongkaran SDB yang menyatakan bahwa telah dilakukan pembukaan sebelum nasabah yang bersangkutan ingin melakukan pembukaan safe deposit box yang disewanya.

Pihak bank menyatakan bahwa telah ada orang lain dengan nama R. Teddy Rahardji S.H yang mengaku sebagai penerima kuasa dan ahli waris yang kemudian mengajukan pembukaan safe deposit box dengan melampirkan surat kehilangan kunci SDB dan surat keterangan kematian atas nama nasabah yang kemudian pihak bank melakukan pembukaan safe deposit box tersebut tanpa adanya konfirmasi kepada nasabah yang bersangkutan atau mencari tahu lebih dahulu keberadaan nasabah. Berdasarkan uraian singkat kasus tersebut terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pihak bank mengenai prinsip-prinsip perbankan yaitu prinsip kehati-hatian serta prinsip kerahasiaan bank. Karena pihak bank telah dianggap lalai atau tidak hati-hati dalam menjalankan tugasnya dengan tidak melakukan konfirmasi kepada nasabah yang bersangkutan dan pengecekan dengan teliti terkait data-data nasabahnya.

Kemudian pihak bank juga melakukan pelanggaran atas dasar Undang-

[nasabah-bank](#) diakses pada tanggal 6 April 2022 pukul 10.13 WIB.

Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Selanjutnya disebut UU OJK) Pasal 4 huruf c dimana bank seharusnya dapat melindungi kepentingan dari konsumennya dan masyarakat luas dan hal tersebut berhubungan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) Pasal 1 angka (1) yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya guna menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen.⁹ Terkait dengan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dan mengakibatkan kerugian bagi nasabah, UUPK telah mengatur bahwa nasabah berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas hilangnya hak karena pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha. Dengan begitu bank diharuskan melakukan tanggung jawab atas kelalaiannya, karena bank mempunyai otoritas penuh atas para pekerjanya yang menimbulkan pelanggaran atau kelalaian tersebut.¹⁰

Terkait dengan keluhan atau permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah, maka nasabah juga dalam melakukan pengaduan agar permasalahan tersebut cepat mendapatkan respon untuk penyelesaian. Pengaduan nasabah sendiri merupakan suatu hak yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam Pasal 4 huruf d UUPK yang memiliki tujuan agar konsumen tidak mengalami kerugian yang berlebihan atau agar konsumen dapat menghindari dari kerugian yang mungkin dapat terjadi.¹¹ Kemudian terdapat juga pada Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa pelaku usaha sektor jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan pelayanan serta penyelesaian pengaduan nasabah.¹²

Dari permasalahan yang timbul akibat kelalaian atau ketidaktepatan pihak bank sangat berdampak bagi para nasabahnya kerugian-kerugian materiil yang selalu

⁹ Rati Maryani Palilati, 2017, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan, Vol. 5 No. 1, hlm. 52.

¹⁰ Yuda Asmara, 2021, *Perlindungan Hukum Atas Hilangnya Dana Nasabah di Rekening Bank Menurut Hukum Positif di Indonesia*, Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia, Vol. 2 No. .1, hlm. 44

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 43.

¹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 32 ayat (1).

dialami oleh para nasabah perbankan. Atas dasar timbulnya permasalahan dan kerugian yang dialami oleh nasabah, maka pelaku usaha diharuskan melakukan ganti rugi atas pelanggaran yang menyebabkan kerugian bagi nasabah. Dengan begitu nasabah memiliki hak untuk melakukan tuntutan ganti rugi akibat dari penggunaan produk, yang secara garis besar mempunyai dua kategori tuntutan ganti rugi yaitu tuntutan berdasarkan wanprestasi dan tuntutan yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum.¹³ Maka dari itu nasabah dalam mendapatkan ganti kerugian yang dialaminya dengan melayangkan tuntutan ganti kerugian yang hak tersebut merupakan tanggungjawab daripada pelaku usaha.

Berdasarkan uraian singkat mengenai permasalahan diatas, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan implementasi hukum yang tidak sesuai dengan norma yang berlaku, dikarenakan bank melakukan pembukaan SDB kepada orang lain hanya dengan didasari surat kehilangan kunci dari kepolisian dan surat kematian atas nama nasabah, dimana nasabah yang sebenarnya masih hidup dan tidak merasa memberikan kuasa kepada orang lain tersebut dikuatkan dengan tidak adanya konfirmasi terlebih dahulu oleh pihak bank kepada nasabah atau keluarga dari nasabah tersebut. Kemudian untuk membantu penelitian ini perlu adanya landasan teori. Landasan teori yang sesuai permasalahan ini adalah teori perlindungan konsumen. Pengertian perlindungan konsumen adalah Perlindungan konsumen adalah: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”¹⁴ Kemudian asas perlindungan konsumen, pada penjelasan Pasal 2 UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan didasarkan pada lima asas yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen dan asas kepastian hukum. hak dan kewajiban konsumen, terkait hak diatur dalam pasal 4 UUPK sedangkan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 5 UUPK. Selanjutnya hak dan kewajiban pelaku usaha, terkait hak pelaku usaha telah diatur dalam pasal 6 UUPK, dan kewajiban pelaku usaha pasal 7

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 131.

¹⁴ Undang-Undang NO 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

UUPK. Dengan demikian, penulis ingin membahas mengenai “Perlindungan Konsumen Terkait Pembukaan Safe Deposit Box Tanpa Izin Nasabah Oleh Bank”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan mengenai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan sistem keamanan perbankan terkait perlindungan terhadap pembukaan isi *safe deposit box* nasabah bank?
2. Bagaimana tanggungjawab terhadap pembukaan *safe deposit box* tanpa izin nasabah karena ketidakhati-hatian bank dalam menjalankan prosedur?

C. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Mangingat banyaknya pembahasan yang dapat ditemukan dalam permasalahan ini serta agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan mendalam, maka permasalahan penelitian yang diangkat ini perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi diri hanya membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap pelanggaran pasal 2 dan pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Selanjutnya disebut UU Perbankan) yang kemudian ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen serta pertanggungjawaban bank atas pelanggaran yang dilakukan.

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaturan sistem keamanan perbankan terkait

perlindungan terhadap pembukaan isi safe deposit box nasabah bank.

- b. Guna mengetahui tanggungjawab terhadap pembukaan Safe Deposit Box tanpa izin nasabah karena ketidakhati-hatian bank dalam menjalankan prosedur.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah wawasan mengenai pengaturan sistem keamanan perbankan terkait perlindungan terhadap pembukaan isi safe deposit box nasabah bank.
- 2) Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pengetahuan secara umum atau secara khusus mengenai tanggungjawab terhadap pembukaan Safe Deposit Box tanpa izin nasabah karena ketidakhati-hatian bank dalam menjalankan prosedur.

- b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dalam peneliti ini yaitu dapat menambah dan memperkaya hasil-hasil penelitian atau karya ilmiah di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan memberikan manfaat edukasi terhadap pembaca atau masyarakat luas khususnya mengenai sistem keamanan perbankan terkait pembukaan safe deposit box tanpa ijin nasabah didasarkan pada Undang-undang terkait.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis normative, yaitu penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma.¹⁵ Sistem norma yang dimaksud meliputi asas-asas hukum, kaidah, perundang-undangan, serta putusan pengadilan. Kemudian penelitian yang dilakukan akan menganalisis substansi Peraturan Perundang-undangan yang berlaku berdasarkan pokok permasalahan terkait sistem keamanan perbankan untuk menjamin perlindungan hukum kepada nasabah perbankan dan tanggungjawab yang harus dilakukan oleh bank yang melakukan pelanggaran dalam menjamin keamanan nasabahnya.

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan Masalah yang digunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*), yaitu:

- a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah atau meneliti berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi fokus dan merupakan tema sentral dari permasalahan atau isu hukum yang diangkat dalam penelitian ini.
- b. Pendekatan Kasus (*case approach*) yaitu menelaah bagaimana penerapan norma-norma atau kaidah hukum dari kasus atau isu hukum yang diangkat dalam penelitian ini dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

3. Sumber Data

Sumber Data digunakan untuk keperluan penelitian yang bersifat normatif dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber Hukum Primer

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm. 35.

¹⁶ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2018, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm. 132-146

Sumber hukum primer merupakan sumber hukum yang mengikat dan membuat orang taat pada hukum seperti peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang berkaitan dengan isu hukum atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, peraturan perundang-undangan terkait adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

b. Sumber Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder merupakan data hukum sekunder yang menjelaskan atau berhubungan dengan sumber hukum primer sehingga dapat membantu untuk menganalisis dan memahami sumber hukum primer yang terdiri dari pendapat atau pikiran para ahli meliputi buku, jurnal, *literature* yang berkaitan dengan topik permasalahan yaitu berasal dari buku-buku tentang perlindungan konsumen dan perbankan, serta data putusan perkara perdata dan hal-hal yang berkaitan lainnya.

c. Sumber Hukum Tersier

Sumber hukum tersier merupakan sumber hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap sumber hukum primer dan sekunder seperti kamus besar bahasa Indonesia, Ensiklopedia, surat kabar, internet dan kamus hukum.

4. Cara Pengumpulan Data

Cara Pengumpulan Data untuk keperluan penelitian normatif yang digunakan dalam penulisan ini adalah kepustakaan (*library research*), yaitu teknik pengumpulan data dengan memahami atau menelaah sumber-sumber data yang diperoleh dari sumber tertulis, mencakup buku-buku, undang-undang, jurnal, ensiklopedi, internet, dan karya-karya tulis lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. pengumpulan data

diawali dengan pengumpulan data hukum primer dengan memahami hukum peraturan perundang-undangan yang mendukung yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data hukum sekunder yaitu pendapat ahli hukum seperti *literature*, buku, jurnal, dan lainnya, serta menggunakan data tersier untuk mendapatkan penjelasan terhadap data hukum primer dan data hukum sekunder seperti kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia, surat kabar dan lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu setelah melakukan pengumpulan data, peneliti kemudian melakukan klarifikasi data yang telah diperoleh tersebut untuk menjelaskan atau memberikan gambaran yang spesifik, terinci dan sistematis mengenai situasi permasalahan atau jawaban atas pertanyaan dalam penelitian ini. Dengan tujuan penulis dapat menyelesaikan permasalahan hukum yang diangkat dalam penelitian ini.