



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH ATAS  
PENYIMPANAN BARANG DI *SAFE DEPOSIT BOX*  
(STUDI PADA PT. BANK PANIN CABANG PEMBANTU TEBING TINGGI)**

**Wahyu Simon Tampubolon  
Sunarmi, Hasim Purba, Utary Maharany Barus**

**(Wahyu.tampubolon@yahoo.com)**

**ABSTRACT**

*Safe Deposit Box Service is a kind of services of lending a storage box for property or securities which is specifically designed from the materials steel and placed in a space that is sturdy and fireproof for maintaining the security of the things and providing a sense of security for its users. Generally, the items that are stored in a safe deposit box has a high material value and very important for the customers of safe deposit box. Since the interest of people to use the safe deposit boxes is high, it is a need to have any rules that protects the customers of safe deposit box against the losses in case of lost or destruction of things stored in the safe deposit box. The bank must provide liability related to the lost or destructions of the things stored in the safe deposit box offered by the bank, and also it is a need to have a special rules which regulating the safe deposit box facilities as well as the resolving disputes related to the used of safe deposit box facilities, so there is a legal form of protection which can be a legal umbrella for the customer and the bank since both parties have a balanced position. Therefore there will be no aggrieved parties associated to the storage agreement of safe deposit box.*

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

*Safe Deposit Box* merupakan suatu sistem pelayanan bank kepada masyarakat dimana bank menyewakan *box* dengan ukuran dan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut. Kotak pengaman (*Safe Deposit Box*) adalah simpanan dalam bentuk tertutup, dalam arti pejabat bank tidak boleh memeriksa/menyaksikan wujud/bentuk barang yang disimpan.<sup>1</sup> *Safe Deposit Box* membantu masyarakat dalam melindungi barang, perhiasan, dokumen surat berharga, logam mulia, dan barang-barang berharga lainnya.

Namun belakangan banyak terjadi tindakan yang merugikan bagi pengguna fasilitas *safe deposit box*, dimana barang-barang yang mereka simpan di dalam *safe deposit box* tersebut mengalami kerusakan atau kehilangan, kejadian yang menimbulkan kerugian bagi nasabah ini tentunya harus ada penanggungjawabnya. Namun baik nasabah ataupun pihak bank menolak untuk bertanggungjawab atas peristiwa-peristiwa tersebut. Hal ini tentunya sangat tidak menguntungkan bagi nasabah, nasabah telah membayar biaya penggunaan jasa penyewaan, tetapi tidak mendapatkan pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Keadaan ini semakin sulit melihat tidak adanya peraturan perundang-undangan yang dengan tegas memberikan bentuk perlindungan yang khusus mengenai nasabah yang menyimpan barang-barang berharganya di *Safe Deposit Box*.

Bentuk peraturan perbankan yang berhubungan dengan *Safe Deposit Box* hanya ada di dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Perbankan yang menyebutkan "Bank

<sup>1</sup> Effendy Simanjuntak, *Tinjauan Yuridis Atas Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box Pada PT.BNI (persero) TBK Tanjung Balai Asahan*, Thesis, Ilmu Hukum, Program Studi Magister Kenotariatan, USU, 2011, hlm. 17.

Umum yang menyelenggarakan kegiatan penitipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf I bertanggungjawab untuk menyimpan harta milik penitip dan memenuhi kewajiban lain sesuai dengan kontra". Melihat isi Pasal ini, tentu saja bahwa bank adalah pihak yang bertanggungjawab dalam kerugian yang terjadi yang disebabkan di luar *force majeure*.

Melihat tidak adanya spesifikasi bentuk perlindungan yang diberikan didalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengenai nasabah yang menyewa *Safe Deposit Box* maka bentuk perlindungan dapat mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Sebab nasabah atau penyewa *Safe Deposit Box* dapat disamakan sebagai konsumen. Hal ini berdasarkan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah "setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan."<sup>2</sup>

### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggungjawab pihak bank terhadap kerugian yang dialami nasabah jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kehilangan dan kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi?
3. Bagaimana upaya hukum apabila terjadi sengketa antara pihak bank dan nasabah terkait dengan kehilangan atau kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab pihak bank terhadap kerugian yang dialami nasabah jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kehilangan dan kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum apabila terjadi sengketa antara pihak bank dan nasabah terkait hilangan atau kerusakan barang yang disimpan dalam *safe deposit box* di PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi.

### D. Manfaat Penelitian

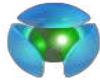
Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

Dari segi teoritis, penelitian ini secara umum memberikan manfaat untuk memperbanyak wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan perbankan dan dalam penggunaan fasilitas *safe deposit box*.

Manfaat dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, wawasan dan menambah ilmu bagi pihak yang menggunakan jasa *Safe Deposit Box* pada

---

<sup>2</sup> Pasal 1 butir 2 serta penjelasannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



institusi bank pada umumnya, dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pada umumnya yang menggunakan fasilitas *Safe Deposit Box*.

## II. KERANGKA TEORI

Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum, dalam suatu negara, pasti terjadi hubungan antara negara dengan warga negaranya. Hubungan inilah yang melahirkan hak dan kewajiban. Perlindungan Hukum akan menjadi hak bagi warga negara. Di sisi lain perlindungan hukum menjadi kewajiban bagi negara. Negara wajib memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3 yang berbunyi : Indonesia adalah negara hukum. Ini berarti bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu mempelajari Teori Perlindungan Hukum ini menjadi sangat penting. Indonesia mengukuhkan dirinya sebagai negara hukum yang tercantum didalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3 yang berbunyi: Indonesia adalah negara hukum, Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu Teori Perlindungan Hukum ini menjadi sangat penting.

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Aspek dominan dalam konsep barat tentang hak asasi manusia menekankan eksistensi hak dan kebebasan yang melekat pada kodrat manusia dan statusnya sebagai individu, hak tersebut berada di atas negara dan di atas semua organisasi politik dan bersifat mutlak sehingga tidak dapat diganggu gugat. Karena konsep ini, maka sering kali dilontarkan kritik bahwa konsep Barat tentang hak-hak asasi manusia adalah konsep yang individualistik. Kemudian dengan masuknya hak-hak sosial dan hak-hak ekonomi serta hak kultural, terdapat kecenderungan mulai melunturnya sifat individualistik dari konsep Barat. Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*". Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Industri perbankan merupakan salah satu cabang industri yang paling banyak diatur oleh pemerintah. Stabilitas sistem perbankan dan keuangan adalah persyaratan mutlak bagi pertumbuhan dan stabilitas perekonomian secara keseluruhan.<sup>3</sup> Sehingga penting adanya hukum dalam masyarakat untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang dapat bertentangan satu sama lain.

<sup>3</sup>Zulkarnain Sitompul, *Perlindungan Dana Nasabah Bank* (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2002), hlm. 68.

Berkaitan dengan ini, sehingga hal-hal yang berbenturan dengan kepentingan dapat ditekan sekecil-kecilnya. Adanya pengorganisasian kepentingan ini dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Walaupun dalam keadaan tertentu kepentingan perlindungan terkadang dilakukan dengan membatasi kepentingan pihak lain.

Berdasarkan pengertian dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penyewa *Safe Deposit Box* merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa para penyewa merupakan konsumen yang menggunakan jasa yang disediakan oleh perbankan yaitu *Safe Deposit Box*, yang digunakan untuk kepentingan nasabah itu sendiri yaitu untuk menyimpan surat dan barang-barang berharga. Melihat bahwa penyewa *Safe Deposit Box* tidak akan dapat menjual hak penggunaan *Safe Deposit Box* kepada pihak lain maka tidak akan mungkin adanya bentuk perdagangan hak sewa kepada pihak ketiga, hal ini didasarkan bahwa penyewa atau dengan kata lain konsumen telah mengikatkan diri dalam suatu bentuk perjanjian/kontrak dengan pihak bank.<sup>4</sup>

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Kerugian Yang Dialami Nasabah Jika Terjadi Kehilangan Atau Kerusakan Barang Yang Disimpan Dalam *Safe Deposit Box* Di PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi

Pasal 2 Undang-Undang No 7 tahun 1992 menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Melihat banyaknya terjadi pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian didalam perbankan nasional memperlihatkan bahwa pelaksanaan prinsip ini sangat diperlukan dalam menjalankan usaha perbankan itu sendiri. Pelanggaran-pelanggaran yang terjadi bukan hanya menyangkut mengenai pemberian kredit, tetapi terdapat juga pelanggaran lain yang terjadi namun tidak mendapat perhatian khusus oleh pemerintah atau pengawas perbankan yaitu dalam pemberian jasa *Safe Deposit Box* kepada para nasabah. Dalam hukum perbankan dikenal beberapa prinsip perbankan, yaitu prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).<sup>5</sup>

Jadi prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya.<sup>6</sup> Perlunya bank-bank memegang prinsip kehati-hatian dalam penyewaan *safe deposit box* adalah untuk memastikan bahwa peran bank sebagai pihak pemilik *safe deposit box* dan penyimpan *safe deposit box* tersebut tidak mengganggu operasional kegiatan usaha perbankan yang dilakukan oleh bank itu sendiri. Jangan sampai fungsi bank tersebut dapat merusak citra bank sendiri atau bank justru memperoleh risiko-risiko baru yang tidak dapat dikontrol oleh bank tersebut. Selain dari pada itu, perlunya bank menerapkan prinsip kehati-hatian adalah untuk melindungi nasabah yang memakai produk bank tersebut.

Perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* sebagai produk perbankan secara umum mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.

<sup>4</sup>Ronald Honarto, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* Milik Bank Mega Dan Bank Rakyat Indonesia", Skripsi, Universitas Indonesia, 2012, hlm. 75.

<sup>5</sup> *Hukum Perbankan: Asas dan Prinsip Perbankan* <http://kuliahade.wordpress.com/2010/04/19/hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan/> diakses tanggal 1 Juni 2014.

<sup>6</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 29.

Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1992 menyebutkan bahwa bank umum menyediakan tempat untuk menyimpan barang atau surat berharga. Kemudian Undang-Undang Perbankan 1992 dirubah dengan diundangkannya Undang-Undang Perbankan yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1992 tentang Perbankan. Perubahan tersebut tidak menyeluruh, namun hanya bagian-bagian tertentu saja. Dalam hal ini Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1992 termasuk yang tidak dirubah sama sekali.

Apabila diperhatikan ketentuan ini tidak memberikan ketegasan mengenai jenis perjanjian dari usaha perbankan yang dimaksud. Ketentuan Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1992 merupakan perkembangan yang tergolong baru. Sebelumnya Pasal 23 ayat (8) Undang-Undang Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 menyebutkan bahwa bank umum menyewakan tempat menyimpan barang-barang berharga. Namun dengan adanya Undang-Undang Perbankan 1992, maka Undang-Undang Perbankan 1967 dicabut dan tidak berlaku lagi.<sup>7</sup>

Melihat Pasal yang berhubungan dengan *safe deposit box* didalam UU Perbankan, jelas bahwa *safe deposit box* tidak diatur oleh undang-undang tersendiri atau suatu peraturan tersendiri. Sedangkan UU Perbankan 1998 sifatnya hanya sebagai dasar hukum penyelenggaraanya. Sehingga pelaksanaan *safe deposit box* diserahkan sepenuhnya kepada bank umum penyelenggara yang bersangkutan.

Jika dicermati, maka *klausul* yang terdapat didalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dibuat oleh PT. Bank Panin Tbk, cabang pembantu Tebing Tinggi tentu tidak menguntungkan nasabah sebagai konsumen bank tersebut. Keadaan ini terlihat dimana pelimpahan tanggungjawab dari pelaku usaha yang dengan kata lain adalah bank justru dilimpahkan kepada nasabah atau konsumen pengguna *safe deposit box*. Misalnya dalam Pasal 7 butir (9) dikatakan bahwa “Bank tidak bertanggung jawab atas (a) kecurian, kehilangan atau rusaknya kunci yang disebabkan oleh Penyewa dan (b) kebenaran dari bank-bank simpanan, perubahan dalam kualitas, hilang, rusak atau hal-hal lain”.<sup>8</sup> Hal ini tidak sesuai dengan pelaksanaan prinsip kehati-hatian yang diharapkan oleh Undang-Undang Perbankan. Maka penting adanya suatu produk hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi para nasabah yang memakai jasa *safe deposit box* tersebut. Sehingga tingkat kepercayaan kepada lembaga ini menjadi lebih kuat untuk menggunakan jasa perbankan di Indonesia.

Suatu tanggungjawab lahir karena adanya suatu hubungan hukum yang terikat antara satu pihak dengan pihak lain. Melihat dalam melakukan penyewaan *safe deposit box*, nasabah terikat dengan suatu bentuk perjanjian yang diberikan kepadanya oleh bank, maka perjanjian itu telah menimbulkan hubungan hukum antara nasabah dengan bank. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dalam bentuk perjanjian *Safe Depositi Box* didasarkan pada pengaturan didalam KUHPerdata.

Atas dasar pengaturan yang sesuai dengan Pasal-pasal KUHPerdata, bank yang sebagai penyedia jasa *safe deposit box* memiliki dua kedudukan yaitu sebagai pihak yang menyewakan *safe deposit box* dan sebagai penerima titipan barang-barang yang disimpan nasabahnya di dalam *safe deposit box*.

Secara umum prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan
2. Prinsip tanggungjawab untuk selalu bertanggungjawab
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab
4. Prinsip tanggungjawab mutlak
5. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan

<sup>7</sup> Widodo, “Pelaksanaan Penyelenggaraan *Safe Deposit Box* Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK.Di Jakarta”, Tesis, Program Studi Magister Kenotariatan Pogram Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, hlm. 84.

<sup>8</sup> Pasal 7 Perjanjian Sewa-Menyewa *Safe Deposit Box* PT. Bank Panin Tbk, cabang pembantu Tebing Tinggi.

<sup>9</sup> Erna Widjajati, “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Penyewa *Safe Deposit Box* Berdasarkan Klausula Baku”, Jurnal Hukum, Vol.10. Nomor 1 Januari-Juni 2009.

Maka dari prinsip tanggungjawab dapat disimpulkan bahwa bank sebagai penyedia jasa *safe deposit box* harus tetap bertanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan apabila terjadi kehilangan barang-barang milik nasabah yang ditiptikan di *safe deposit box* sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdota. Hal ini dikarenakan, bank selaku penyedia *safe deposit box* seharusnya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjaga barang-barang milik nasabah yang disimpan di dalam *safe deposit box*. Syarat seseorang dapat menuntut gugatan ganti rugi berdasarkan pasal 1365 KUHPerdota harus memenuhi persyaratan yaitu:<sup>10</sup>

1. Adanya perbuatan melawan hukum
2. Adanya kerugian
3. Adanya hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melawan hukum
4. Adanya kesalahan

Namun, melihat bahwa perjanjian yang dipakai oleh nasabah dan bank adalah salah satu bentuk perjanjian baku, maka sulit bagi nasabah untuk mendapatkan tanggungjawab dari pihak bank, jika terjadi sesuatu atas benda yang ada didalam *safe deposit box*. Didalam Pasal 1 butir (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimaksud *klausula* baku adalah setiap aturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam bentuk suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

*Klausula* baku merupakan suatu klausula yang telah disiapkan oleh pelaku usaha yang dimana isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga isinya tentu saja menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki kedudukan yang kuat. Sedang konsumen yang memiliki kedudukan yang lebih lemah, hanya memiliki dua pilihan yaitu:<sup>11</sup>

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/jasa yang ditawarkan, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang telah ditentukan pelaku usaha.
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut, maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan.

Perjanjian baku sepihak tersebut lazim dijumpai dalam perjanjian perbankan, pembangunan, perdagangan, dan lain-lain.<sup>12</sup> Melihat ciri-ciri yang dipaparkan, jelaslah bahwa perjanjian yang diberikan oleh PT.Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi dalam menyewakan *safe deposit box* kepada nasabah yang ingin menyewa adalah perjanjian dengan *klausula* baku, terlihat dari Pasal 8 Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yaitu "Penyewa wajib tunduk dan menerima sepenuhnya segala ketentuan dan peraturan serta ketentuan yang telah maupun yang masih akan ditetapkan kemudian oleh Bank sehubungan dengan sewa menyewa *Safe Deposit Box ini*".

Maka dengan diadakannya perjanjian penyewaan *safe deposit box* menggunakan perjanjian baku, membuat pihak PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi, tidak memiliki tanggungjawab apa pun atas kehilangan, kerusakan atau apapun yang merugikan nasabah

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Jika Terjadi Kehilangan atau Kerusakan Barang yang Disimpan Dalam *Safe Deposit Box* Di PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

<sup>10</sup> Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>11</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 96-97.

<sup>12</sup> H.S. Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluat KUHPerdota Buku Satu*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 154-155.

Layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang yang kokoh dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunanya. Pada umumnya, barang-barang yang disimpan dalam *safe deposit box* memiliki nilai *materiil* yang tinggi dan dianggap penting bagi para nasabah penyewa *safe deposit box*.

Tingkat penghargaan terhadap benda, membuat para nasabah penting menyimpan benda-benda tersebut di tempat yang dianggap aman, dan tidak menimbulkan kehilangan dan kerusakan terhadap barang tersebut, dan hal itu membuat para nasabah rela mengeluarkan sejumlah dana untuk menyewa suatu bentuk jasa yang diberika oleh perbankan, yaitu penyewaan *safe deposit box*.

Benda-benda yang disimpan didalam *safe deposit box* adalah benda-benda yang dianggap pihak bank layak untuk disimpan dan tidak membahayakan. Sesuai dengan Pasal 5 butir (2) Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dibuat oleh PT. Bank Panin,Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi menyatakan:<sup>13</sup>

*Safe Deposit Box* hanya boleh digunakan untuk menyimpan dokumen, surat berharga, perhiasan, logam mulia, atau barang berharga lainnya.

1. *Safe Deposit Box* tidak boleh dipergunakan untuk menyimpan senjata api, bahan peledak, bahan-bahan kimia berbentuk padat, cair maupun gas, dan barang-barang lainnya yang dilarang oleh undang-undang/ Pemerintah ataupun peraturan lain, yang diduga dapat membahayakan/merusak *Safe Deposit Box*, bangunan, barang-barang lain yang terdapat disekitarnya.
2. Penyewa bertanggungjawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat langsung/tidak langsung dari pelanggaran atau kelalaian yang dilakukan oleh Penyewa atau kuasanya.

Jika dipandang perlu, atas permintaan bank, penyewa wajib memperlihatkan isi *Safe Deposit Box* yang disewanya. Pada umumnya biaya asuransi barang yang disimpan di *Safe Deposit Box* bank *relatif* lebih murah. Menurut Bank Indonesia, bahwa nasabah perlu mengetahui adanya biaya yang dibebankan kepada penyewa, antara lain uang sewa, uang agunan kunci dan denda keterlambatan pembayaran sewa. Selain itu, nasabah harus patuh terhadap aturan dengan tidak menyimpan barang-barang yang dilarang dalam *Safe Deposit Box*. Nasabah juga perlu menjaga agar kunci yang disimpan nasabah tidak hilang atau disalah gunakan pihak lain. Kemudian memperlihatkan barang yang disimpan bila sewaktu-waktu diperlukan oleh bank.

Jenis kehilangan yang kerap kali terjadi dikalangan penyewa *safe deposit box* sering terjadi karena ada unsur kesengajaan dan kelalaian dari pihak bank. Sehingga menimbulkan banyak kerugian dialami oleh para pemilik. Selain kerugian kehilangan benda-benda berharga yang ada didalamnya, kerugian lain terjadi adalah tidak adanya jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap barang-barang berharga yang disimpan didalam *safe deposit box* sewanya.

Menurut KUHPerdata ada beberapa kausa-kausa *Force Majeure* yaitu:

1. *Force Majeure* karena sebab-sebab yang tak terduga.
2. *Force Majeure* karena keadaan memaksa.
3. *Force Majeure* karena masing-masing perbuatan tersebut dilarang.

Jika kunci yang dipegang penyewa hilang, maka uang agunan kunci akan digunakan sebagai biaya penggantian kunci dan pembongkaran *Safe Deposit Box* yang wajib disaksikan sendiri oleh penyewa. Nasabah juga harus memiliki daftar isi dari *Safe Deposit Box* dan menyimpan *fotocopy* (salinan) dokumen tersebut di rumah untuk referensi. Pasalnya, bank tidak bertanggungjawab atas perubahan kuantitas dan kualitas, hilang, atau rusaknya barang yang bukan merupakan kesalahan bank. Selain itu, kerusakan *sefe deposit box* akibat *force majeure* seperti gempa bumi, banjir, perang, huru hara, dan sebagainya. Melihat bahwa nasabah dan konsumen adalah sama, menunjukkan bahwa asas, tujuan, hak dan kewajiban yang ada didalam Undang-Undang Nomor 8

<sup>13</sup> Pasal 5 butir (2) Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* PT. Bank Panin,Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melekat juga terhadap nasabah yang tidak lain adalah konsumen perbankan. Dengan kata lain, dalam memperoleh perlindungan hukum nasabah selaku konsumen dibidang perbankan tidak hanya bergantung dalam penerapan hukum perdata saja, namun dapat menggunakan ketentuan hukum lain, misalnya hukum pidana maupun hukum administrasi negara yang menyinggung perlindungan terhadap nasabah melalui penetapan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian penting diperlukannya kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab atas kelalaian/kesalahan dalam pengelolaan dan pengurusan bank sehingga nasabah menderita kerugian.<sup>14</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapat penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, *standar* kontrak, harga, layanan penjual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam mempromosikan dan mengedarkan produknya.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis sehingga hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. A. Z. Nasution berpendapat hukum konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>16</sup>

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen, antara lain:<sup>17</sup>

1. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti *materiil* atau *spiritual*.

---

<sup>14</sup> A.Z.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Cetakan Kedua (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 18.

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti), 2010, hlm. 10.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



#### 4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen itu sendiri juga tercantum di dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, antara lain:<sup>18</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai hak dan kewajiban dari para pihak. Baik Konsumen atau Nasabah ataupun produsen atau pihak bank. Undang-undang Perlindungan konsumen dapat dijadikan perlindungan hukum bagi pihak penyewa *safe deposit box*, melihat didalam peraturan perundang-undangan terkait tidak diatur dengan spesifik, misalnya didalam Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Bank Indonesia.

Selain meninjau Undang-Undang Perbankan, perlindungan hukum juga dapat diberikan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan banyak celah bagi konsumen, hal ini dikarena seorang konsumen akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala kepentingan-kepentingan dalam dunia usaha tidak terkecuali terhadap nasabah bidang perbankan.

Melihat bahwa didalam perjanjian *safe deposit box* tidak terdapat perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, maka sesuai dengan konstruksi hukum yang berlaku di Indonesia pihak penyewa atau dengan kata lain pemaka jasa perbankan dapat dilindungi dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **C. Upaya Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Bank dan Nasabah Apabila Terjadi Kehilangan Atau Kerusakan Barang yang Disimpan Dalam *Safe Deposit Box* Di PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi**

Hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (*dispute*) di antara mereka. Perselisihan dan sengketa diantara dua pihak yang melakukan hubungan kerjasama mungkin saja terjadi. Terjadinya perselisihan dan sengketa ini sering kali disebabkan apabila salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan yang telah dibuat dengan baik ataupun karena ada pihak yang wanprestasi, sehingga merugikan pihak lainnya.

Namun ketika terjadi sengketa, setiap masyarakat memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam proses perkara atau menyelesaikan sengketa dan konflik. Cara yang dipakai pada suatu sengketa tertentu jelas memiliki konsekuensi, baik bagi para pihak yang bersengketa maupun masyarakat dalam arti seluas-luasnya. Karena adanya konsekuensi itu maka sangat diperlukan untuk menyalurkan sengketa-sengketa tertentu kepada suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang paling tepat bagi mereka.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Pasal 3 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> Gunawan Widjawa dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitase*, (Jakarta: Raja Grafindo Prasad, 2000), hlm. 3.

Melihat bahwa nasabah dalam perbankan dapat disebut juga konsumen, maka ketika terjadi permasalahan antara bank dan nasabah (konsumen dari bank tersebut) maka, cara penyelesaian dapat juga memakai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang melingkupi dari semua segi hukum.<sup>20</sup> Banyaknya bentuk sengketa yang terdapat didalam perbankan, membuat pemerintah memberikan suatu bentuk pengaturan hukum tersendiri dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya konflik tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:<sup>21</sup>

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Secara umum berbagai pihak menilai bahwa masih belum terdapat kesetaraan kedudukan antara Bank dan Nasabah sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum yang timbul dari transaksi keuangan yang ditawarkan bank. Pada umumnya nasabah sebagai pihak pengguna jasa berada pada posisi yang lemah dan lebih rendah dibandingkan dengan pihak bank sebagai penyedia jasa. Hal ini terutama dapat dilihat apabila terdapat perbedaan pendapat atau perselisihan antara nasabah dengan bank mengenai pencatatan, perhitungan dan atau fakta yang terkait dengan transaksi keuangan. Apabila pihak nasabah mengajukan keberatan (*complaint*) atas perbedaan tersebut, pada umumnya pihak nasabah hanya bersikap pasif terhadap penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank. Apabila pihak nasabah merasa tidak puas dengan respon dan atau penyelesaian yang diupayakan oleh bank nasabah biasanya hanya pasrah atau mengungkapkan rasa ketidakpuasannya melalui media masa. Melalui sarana media masa, nasabah yang merasa dirugikan oleh bank pada umumnya menghimbau kepada nasabah lain untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan suatu bank. Publikasi negatif tersebut pada gilirannya dapat menimbulkan dampak yang sangat buruk bagi bank.<sup>22</sup>

Sengketa Perbankan biasanya berawal dari terjadinya *komplain* yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara *finansial*. Upaya yang dilakukan nasabah antara lain dengan datang langsung ke bank, menelepon pada *call center* bank yang bersangkutan, menulis di media cetak misalnya pada surat pembaca, atau menyampaikan keluhan secara tertulis langsung kepada bank. Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Dengan demikian, sengketa konsumen disebabkan oleh adanya kerugian yang disebabkan oleh cacat tubuh (*personal injury*), cacat fisik (*injury to the product it self*).<sup>23</sup> Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan diluar pengadilan berdasarkan pilihan

<sup>20</sup> Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Garuda, 2008), hlm. 135.

<sup>21</sup> Muliawan D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, <http://www.google.com>, diakses tanggal 2 Juli 2014, hlm. 1.

<sup>22</sup> Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 1.

<sup>23</sup> Khotibul Umam, *Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan*, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010), hlm. 89.

sukarela para pihak atau melalui pengadilan.<sup>24</sup> Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Penyelesaian sengketa anatara nasabah dengan pihak bank, dapat diselesaikan melalui dua cara yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa secara litigasi
- b. Penyelesaian sengketa secara non litigasi

Namun apabila nasabah dan pihak bank ingin menempuh jalur non litigasi, maka Bank Indonesia memfasilitasinya, dengan mengeluarkan peraturan mengenai mediasi perbankan. Sebagai pemegang otorisasi terhadap perbankan, Bank Indonesia melakukan upaya perlindungan bagi para nasabah agar nasabah yang memiliki kedudukan lemah dapat terlindungi.

#### 1. Penyelesaian Sengketa secara Litigasi

Litigasi adalah sistem penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim. Penyelesaian melalui Litigasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang dimana mengatur penyelesaian melalui peradilan umum, peradilan militer, peradilan agama, peradilan tata usaha negara, dan peradilan khusus seperti peradilan anak, peradilan niaga, peradilan pajak, peradilan penyelesaian hubungan industrial dan lainnya. Melalui sistem ini tidak mungkin akan dicapai sebuah *win-win solution* (solusi yang memperhatikan kedua belah pihak) karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Secara umum, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.<sup>25</sup> Hal serupa juga dikatakan oleh Rachmadi Usman bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan di luar pengadilan (nonlitigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dari hal-hal di atas dapat kita ketahui bahwa litigasi itu adalah penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan di muka Pengadilan.<sup>26</sup>

#### 2. Penyelesaian Sengketa secara Non litigasi

Penyelesaian sengketa secara non litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan, tujuannya adalah memberikan bantuan dan nasehat hukum dalam rangka mengantisipasi dan mengurangi adanya sengketa, pertentangan dan perbedaan, serta mengantisipasi adanya masalah-masalah hukum yang timbul. Non litigasi ini pada umumnya dilakukan pada kasus perdata saja karena lebih bersifat *privat*.

Dalam penyelesaian sengketa secara non litigasi terdapat 5 (lima) asas yang dipakai yaitu:<sup>27</sup>

1. Asas itikad baik yakni keinginan dari para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa yang akan mampu sedang mereka hadapi.
2. Asas kontraktual yakni adanya kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis mengenai cara penyelesaian sengketa .
3. Asas mengikat, yakni para pihak wajib untuk mematuhi apa yang telah disepakati.

<sup>24</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 139.

<sup>25</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012) hlm. 1-2.

<sup>26</sup> Rachmadi Usman. *Mediasi di Pengadilan*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 8.

<sup>27</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan sengketa di Luar Pengadilan*, (Jakarta: Visi Media, 2011), hlm. 11-12.

4. Asas kebebasan berkontrak yakni para pihak dapat dengan bebas menentukan apa saja yang hendak diatur oleh para pihak dalam perjanjian tersebut selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan kesusilaan. Hal ini berarti pula kesepakatan mengenai tempat dan jenis penyelesaian sengketa yang akan dipilih.
5. Asas kerahasiaan, yakni penyelesaian atas suatu sengketa tidak dapat disaksikan oleh orang lain karena hanya pihak yang bersengketa yang dapat menghindari jalannya pemeriksaan atas suatu sengketa.

Dalam penyelesaian sengketa secara non litigasi ada 4 (empat) bentuk yaitu Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase. Keempat bentuk penyelesaian sengketa dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok maupun antar badan usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah mufakat dan hasil penyelesaian konflik atau sengketa secara kekeluargaan.

Merujuk pada PBI No. 8/5/PBI/2006, maka apabila terjadi sengketa antara bank dan nasabah, maka penyelesaian atas sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui mediasi. Pasal 1 angka (5) mendefinisikan mediasi sebagai “proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan”. Dengan demikian, apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, yakni sengketa *financial* yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank, penyelesaian atas sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan.<sup>28</sup>

Mediasi Perbankan merupakan suatu lembaga independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan. Indenpedensi lain dari lembaga mediasi lain perbankan ini adalah adanya koordinasi antar lembaga mediasi perbankan dengan Bank Indonesia. Terlibatnya Bank Indonesia dalam mediasi perbankan adalah sebagai penengah yang mengkaji ulang sengketa yang terjadi secara mendasar sehingga diharapkan diperoleh kesepakatan antara nasabah dengan bank. Sehingga ketika mediasi tersebut berhasil terdapat Akta kesepakatan antara nasabah dengan bank atau wakilnya. Berdasarkan akta kesepakatan tersebut, bank wajib menjalankan hal yang telah disepakati oleh masing-masing pihak.<sup>29</sup> Namun, pada saat pihak bank dan nasabah belum menemukan jalan atau kesepakatan. Bank Indonesia tidak dapat menentukan penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.

Namun Bank Indonesia yang dulunya sebagai pengawas perbankan membantu para nasabah dan pihak bank untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan mengeluarkan suatu bentuk produk hukum yaitu SEBI No. 8/14/DPNP dan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui mediasi perbankan. Mediasi Perbankan merupakan proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, untuk mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela. Keunggulan Penyelesaian Sengketa dengan mediasi perbankan yaitu:<sup>30</sup>

1. Proses penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan murah, cepat dan sederhana karena:
2. Tidak dipungut biaya;
3. Jangka waktu proses mediasi paling lama 60 hari kerja; dan
4. Proses mediasi dilakukan secara informal/*fleksibel*.

Proses Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:<sup>31</sup>

<sup>28</sup> J Jimmy Joses Sembiring *Op. Cit.*, hlm. 130.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 134.

<sup>30</sup> Khotibul Umam., *Op. Cit.*, hlm. 24.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

1. Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dengan nilai paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah). Nilai tuntutan finansial berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk menyelesaikan sengketa. Cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian *immateriil*.
2. Pengajuan penyelesaian Sengketa antara Nasabah dengan Bank dalam rangka Mediasi Perbankan kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah apabila telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - 1) Diajukan secara tertulis (formulir tersedia pada kantor Bank terdekat dengan disertai dokumen pendukung yang memadai
    - a. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah
    - b. Fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku
    - c. Surat pernyataan yang ditandatangani diatas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga Mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia (format surat pernyataan tersedia pada kantor Bank terdekat)
    - d. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan Sengketa yang diajukan
    - e. Fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian Sengketa dikuasakan.
  - 2) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank
  - 3) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya
  - 4) Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan
  - 5) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
  - 6) Pengajuan Penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah
3. Pengaduan penyelesaian Sengketa disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H Thamrin No. 2. Jakarta 10110 dengan tembusan kepada Bank yang bersangkutan.
4. Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:
  - 1) Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa
  - 2) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
5. Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.
6. Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Melihat bahwa PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi adalah salah satu bank yang berada di Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka jika terjadi sengketa antara nasabah dan pihak PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi mengenai *safe deposit box*, maka PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi dapat merujuk peraturan bank Indonesia yang dimana penyelesaian sengketa dapat

dilakukan melalui Mediasi Perbankan. Didalam perjanjian *safe deposit box* yang dibuat oleh PT. Bank Panin, cabang pembantu Tebing Tinggi tidak terdapat klausul-klausul yang berhubungan dengan sistem atau tata cara penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara bank dan nasabah. Hingga saat ini diketahui bahwa PT. Bank Panin, Tbk cabang Pembantu Tebing Tinggi mengalami permasalahan mengenai kehilangan atau kerusakan benda-benda yang disimpan didalam *safe deposit box*, sehingga jika terjadi permasalahan rujukan yang dapat dipakai untuk menyelesaikan sengketa adalah dengan Mediasi Perbankan atau melalui penyelesaian sengketa non litigasi. Sistem atau cara penyelesaian sengketa melalui non litigasi tentu akan menguntungkan bagi kedua belah pihak jika memperoleh kesepakatan. Selain biaya dan waktu yang efisien tentu reputasi dari kedua belah pihak dapat dijaga.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pihak bank tidak memberikan pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian yang dialami nasabah terkait dengan kehilangan atau kerusakan barang disimpan dalam *safe deposit box*, dimana dalam perjanjian penyewaan *safe deposit box* yang dibuat oleh PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi dengan nasabah, tidak terdapat klausul yang menyatakan bahwa bank bertanggungjawab saat terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disimpan oleh nasabah di *safe deposit box* milik PT. Bank Panin, Tbk cabang pembantu Tebing Tinggi. Namun sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Perbankan maka, pihak bank seharusnya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam melaksanakan semua fungsi dan kewenangannya sebagai lembaga keuangan.
2. Perlindungan hukum terhadap nasabah merupakan suatu keharusan yang diberikan pihak bank atau pelaku usaha terhadap konsumen, dalam hal rusak atau barang yang hilang didalam *safe deposit box* bukan hanya terjadi dengan adanya unsur kesengajaan atau suatu tindak pidana, maka situasi *force majeure* dapat dijadikan faktor yang dapat merusak atau menghilangkan barang-barang yang terdapat didalam *safe deposit box*. Namun didalam perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* oleh PT. Bank Panin, cabang pembantu Tebing Tinggi semua kehilangan dan kerusakan barang milik nasabah tidak menjadi tanggungjawab pihak bank baik yang terjadi akibat disengaja oleh pihak lain atau terjadi akibat *force majeure*. Hal ini dapat dilihat didalam klausul perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* dimana isi klausul yang tidak mencantumkan bentuk pertanggungjawaban pihak bank atas kerusakan atau kehilangan barang yang disimpan dalam *safe deposit box*. Hal ini menyebabkan perlindungan hukum terhadap konsumen atau nasabah sangat lemah, jika dikaitkan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen, perjanjian ini bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 18 yang melarang pengalihan resiko atau pengalihan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen jika terjadi kerugian.
3. Upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dan pihak bank dalam hal kehilangan atau kerusakan barang yang terdapat didalam *safe deposit box*, maka bank dan nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya dalam secara Negosiasi, Konsilidasi, Mediasi dan Arbitrase. Bank Indonesia sebagai pengawas dari setiap kegiatan-kegiatan bank umum mengeluarkan suatu bentuk penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui mediasi perbankan. Penyelesaian sengketa secara mediasi perbankan yang diatur oleh pihak Bank Indonesia, menginginkan agar bank dan nasabahnya dapat menyelesaikan sengketa tanpa melalui jalur litigasi.

### B. Saran

Dari kesimpulan-kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melihat begitu banyak kasus yang merugikan nasabah penyewa *safe deposit box*, maka penting bagi pihak bank melakukan perlindungan yang ekstra. Perlindungan tersebut dapat diperlihatkan melalui tanggungjawab yang diberikan bukan hanya dilihat dari tindakan bank saja, namun dapat dicantumkan didalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dibuat oleh pihak PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi. Sehingga bentuk tanggungjawab yang diberikan kepada nasabah penyewa jelas terlindungi.
2. Dalam perjanjian sewa-menyewa ini dibuat suatu klausula yang tegas dan jelas memberikan bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah, karena dalam perjanjian sewa-menyewa pada bank PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi merupakan perjanjian baku yang datangnya dari pihak bank, dalam perjanjiannya dibuat perjanjian penitipan barang bukan perjanjian sewa-menyewa.
3. Diharapkan peran Bank Indonesia dalam memberikan peraturan yang tegas kepada bank agar setiap nasabah menerima hak-haknya, dan juga hak nasabah untuk melaporkan setiap sesuatu hal yang merugikan nasabah kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan yang telah disediakan oleh Bank Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Amriani. Nurnaningsih, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Effendy Simanjuntak, *Tinjauan Yuridis Atas Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box Pada PT.BNI (persero) TBK Tanjung Balai Asahan*, Thesis, Ilmu Hukum, Program Studi Magister Kenotariatan, USU, 2011.
- Erna Widjajati, "*Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Penyewa Save Deposit Box Berdasarkan Klausula Baku*", Jurnal Hukum, Vol.10. Nomor 1 Januari-Juni 2009.
- Gunawan Widjawa dan Ahmad Yani, *Hukum Abritase*, Jakarta: Raja Grafindo Prasada, 2000.
- Honarto. Ronald, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box Milik Bank Mega Dan Bank Rakyat Indonesia*", Skripsi, Universitas Indonesia, 2012.
- J.J.J. M.Wuisman, dalam M. Hisyam, *Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Asas-Asas*, Jakarta: FE UI, 1996.
- Kamelo. Tan, "*Perkembangan Lembaga Jaminan Fidusia: Suatu Tinjauan Pustaka Pengadilan dan Perijinan di Sumatera Utara*", (Medan: Disertasi, PPs-USU, 2002).
- Lubis. M. Solly, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1994.
- Nasution. A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Cetakan Kedua Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Garuda, 2008.
- Rachmadi. Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Raharjo. Satijipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Ronald Honarto, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box Milik Bank Mega Dan Bank Rakyat Indonesia*", Skripsi, Universitas Indonesia, 2012.
- Salim. H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluat KUHPerduta Buku Satu*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.



- Sitompul. Zulkarnain, *Perlindungan Dana Nasabah Bank* Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2002.
- Soekanto. Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, 1995.
- Thomas Suyatno, et al, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia, 1991.
- Umam. Khotibul, *Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010.
- Waluyo. Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Winarta. Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Widjajati. Erna, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Penyewa Safe Deposit Box Berdasarkan Klausula Baku", *Jurnal Hukum*, Vol.10. Nomor 1 Januari-Juni 2009.
- Widodo, "Pelaksanaan Penyelenggaraan Safe Deposit Box Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK.Di Jakarta", Tesis, Program Studi Magister Kenotariatan Pogram Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008.

## II. Undang Undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Mediasi Perbankan
- Perjanjian Sewa-Menyewa *Safe Deposit Box* PT. Bank Panin cabang pembantu Tebing Tinggi

## III. INTERNET

- Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, <http://www.google.com>, diakses tanggal 2 Juli 2014.
- Hukum Perbankan: Asas dan Prinsip Perbankan <http://kuliahad.wordpress.com/2010/04/19/hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan/> diakses tanggal 1 Juni 2014.