



**PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM KASIR (TELLER) AKIBAT KELALAIAN
DALAM TRANSAKSI KEUANGAN NASABAH (STUDI PADA PT. BNI KCU USU MEDAN)**

**Finita Serena Hutabarat
Sunarmi, Runtung, Utary Maharany**

(finitaserena@gmail.com)

ABSTRACT

Banking is something which is related to banks, including institutional, business, method, and process of implementing its business. It plays an important role in clients' financial transaction which is conducted by tellers. In this case, tellers are not without errors which harm the clients, and thus they have to take the responsibility for their errors. USU Main Branch Office of PT Bank Negara Indonesia is one of the branch offices in which the tellers make errors in clients' financial transaction. The problems of the research were as follows: 1) how about the right and the obligation of tellers in the work contract between tellers and PT Bank Negara Indonesia, 2) how about the errors made by the tellers in conducting clients' financial transaction at USU Main Branch Office of PT Bank Negara Indonesia, and 3) how about their responsibility for their errors in conducting clients' financial transaction which harm the clients at USU Main Branch Office of PT Bank Negara Indonesia. Tellers' responsibility is in the civil case in the form of an amount of money. Here, they have to and are fully responsible for settling the errors by compensating the clients' nominal damages and the cost which was spent in doing the financial transaction. The obstacle is that when the nominal damage is too big, the tellers cannot afford to compensate it. Therefore, the management of the Bank will take over the responsibility, while the tellers will have sanction imposed on them. It is recommended that "other internal regulations" should be reaffirmed so that it will be obvious and certain which regulations that have to be complied by the tellers, and formless system in cash deposit transaction should be reviewed. Transparent rules of tellers' responsibility in carrying out their job should be made clearer and the trade union of BNI should be involved in imposing sanction to tellers who make errors.

Keywords : Errors, Financial Transaction, Responsibility

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Bank sebagai badan hukum dapat membuat perikatan (*verbintensis*)³ atau perjanjian-perjanjian (*overeenkomst*)⁴ seperti manusia biasa karena bank merupakan suatu *persona ficta* atau dengan kata lain bank sebagai kenyataan merupakan subjek hukum. Bank dalam mengadakan perikatan-perikatan atau membuat perjanjian terjadi dengan individu-individu, perusahaan-perusahaan, bank lainnya ataupun negara.⁵

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Saling percaya antara pihak bank dan masyarakat inilah yang membuat kegiatan dalam perbankan dapat terus berjalan. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa.⁶

Kesalahan adalah dasar untuk pertanggungjawaban. Kesalahan merupakan keadaan jiwa dari si pembuat dan hubungan batin antara si pembuat dan perbuatannya. Adanya kesalahan pada seseorang, maka

¹Lihat Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

²Lihat Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

³Perikatan (*verbintensis*) adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. P. N. H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Djambatan, 2009), hlm. 318.

⁴Perjanjian (*overeenkomst*) adalah proses interaksi atau hubungan hukum dan dua perbuatan hukum yaitu penawaran oleh pihak yang satu dan penerimaan oleh pihak yang lainnya sehingga tercapai kesepakatan untuk menentukan isi perjanjian yang akan mengikat kedua belah pihak. R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, (Bandung: Bina Cipta, 1987), hlm. 49.

⁵*Ibid.*, hlm. X.

⁶*Ibid.*, hlm. 13.

orang tersebut dapat dicela. Mengenai keadaan jiwa dari seseorang yang melakukan perbuatan merupakan apa yang lazim disebut sebagai kemampuan bertanggungjawab, sedangkan hubungan batin antara si pembuat dan perbuatannya itu merupakan kesengajaan, kealpaan, serta alasan pemaaf.⁷ Manusia dalam kehidupan sehari-harinya pasti pernah melakukan kelalaian termasuk dalam menjalankan pekerjaan. Jika seorang kasir (*teller*) melakukan suatu kelalaian dalam melakukan pekerjaannya maka akan dituntut suatu tanggung jawab kepadanya untuk menyelesaikan akibat yang ditimbulkan dari kelalaian tersebut. Kasir (*teller*) dalam hal ini tidak ada bermaksud sengaja atau berniat melakukan kejahatan/*fraud*.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, akan dikaji mengenai Pertanggung Jawaban Hukum Kasir (*Teller*) Akibat Kelalaian Dalam Transaksi Keuangan Nasabah (Studi Pada PT. BNI KCU USU Medan).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana hak dan kewajiban kasir (*teller*) dalam perjanjian kerja antara kasir (*teller*) dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
2. Bagaimana kelalaian yang dilakukan oleh kasir (*teller*) dalam melakukan transaksi keuangan nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan?
3. Bagaimana tanggung jawab kasir (*teller*) yang melakukan kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah yang menimbulkan kerugian kepada nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis hak dan kewajiban kasir (*teller*) dalam perjanjian kerja antara kasir (*teller*) dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kelalaian yang dilakukan oleh kasir (*teller*) dalam melakukan transaksi keuangan nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab kasir (*teller*) yang melakukan kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah yang menimbulkan kerugian kepada nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat praktis maupun teoritis. Manfaat dari segi teoritis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya ilmu hukum perbankan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis terhadap pertanggung jawaban hukum kasir (*teller*) akibat kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah.

Manfaat dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam hal ini masyarakat sebagai nasabah agar memahami hak dan kewajibannya jika terjadi kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah yang dilakukan oleh kasir (*teller*) BNI dan memberikan pemahaman yang tepat kepada pegawai bank khususnya kasir (*teller*) BNI sehingga dapat mengerti tanggung jawabnya jika melakukan kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah.

II. KERANGKA TEORITIS

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Teori Pertanggung Jawaban

Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejala jiwa sesaat atau yang tidak disadari akibatnya. Dalam memberikan pelayanannya, profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu. Kelalaian dalam melaksanakan profesi menimbulkan dampak yang membahayakan atau mungkin merugikan diri sendiri, orang lain dan berdosa kepada Tuhan⁹.

b. Teori Perjanjian

Suatu perjanjian adalah semata-mata untuk suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Pasal 1313 KUHPerdata memberikan definisi tentang perjanjian sebagai berikut: "Perjanjian adalah suatu perbuatan, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih¹⁰". Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 KUHPerdata. Dengan dipenuhinya empat syarat sahnya

⁷Sudarto, *Hukum dan Perkembangan Masyarakat*, (Bandung: Sinar Baru, 1983), hlm. 85.

⁸*Fraud* adalah tindakan curang, yang dilakukan sedemikian rupa, sehingga menguntungkan diri-sendiri/kelompok atau merugikan pihak lain (perorangan, perusahaan atau institusi). *Fraud* mengandung beberapa unsur, yaitu: tindakan yang disengaja, kecurangan, keuntungan pribadi/kelompok atau kerugian di pihak lain. Gillian Lees, *Fraud Risk Management, A guide to good practice*, (CIMA, Head of Corporate Governance).

⁹Abdul Kadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 60.

¹⁰Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Perjanjian Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 52.

perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya¹¹.

c. Teori Utilitarianisme

Utilitarisme berasal dari kata latin *utilis* yang berarti bermanfaat. Menurut teori ini suatu perbuatan adalah baik jika membawa manfaat, tetapi manfaat itu harus menyangkut bukan saja satu atau dua orang melainkan masyarakat secara keseluruhan¹². Kemanfaatan di sini diartikan sebagai kebahagiaan (*happiness*), yang tidak mempermasalahkan baik atau tidak adilnya suatu hukum, melainkan bergantung kepada pembahasan mengenai apakah hukum dapat memberikan kebahagiaan kepada manusia atau tidak¹³.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hak dan Kewajiban Kasir (*Teller*) Dalam Perjanjian Kerja Antara Kasir (*Teller*) Dengan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Abdul Kadir Muhammad merumuskan definisi Pasal 1313 KUHPerdata sebagai berikut, bahwa yang disebut perjanjian adalah “suatu persetujuan di mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan”¹⁴. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mensyaratkan perjanjian kerja dibuat atas dasar¹⁵ :

- Kesepakatan kedua belah pihak;
- Kemampuan atau kecakapan melakukan perbuatan hukum;
- Adanya pekerjaan yang diperjanjikan; dan
- Pekerjaan yang diperjanjikan tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perjanjian kerja antara kasir (*teller*) dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk disebut dengan Perjanjian Kerja Asisten Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Pihak Pertama dalam perjanjian ini adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan Pihak Kedua dalam perjanjian ini adalah kasir (*teller*). Perjanjian ini bersifat tertulis, baku, terdiri dari 15 Pasal dan mengikat kedua belah pihak.

Perjanjian Kerja Asisten pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mengatur mengenai hak dan kewajiban kasir (*teller*) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada Pasal 5 tentang Hak dan Fasilitas Pihak Kedua yaitu kasir (*teller*) dan pada Pasal 7 tentang Kewajiban dan Larangan Pihak Kedua yaitu kasir (*teller*). Tanggung jawab dan deskripsi pekerjaan kasir (*teller*) lebih rinci lagi terdapat dalam Petunjuk Pelaksanaan Uraian Jabatan Kantor Cabang.

B. Kelalaian yang Dilakukan Oleh Kasir (*Teller*) Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Nasabah Pada PT. BNI KCU USU Medan

Transaksi keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perbankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui bank¹⁶. Dari definisi tersebut jelaslah bahwa transaksi keuangan berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh pihak perbankan. Perlu dicatat bahwa sistem transaksi dari berbagai bank di Indonesia berbeda-beda karakteristiknya. Hal ini bergantung pada produk perbankan masing-masing bank. Kelalaian yang sering dilakukan kasir (*teller*) dalam transaksi keuangan nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan, dapat dilihat pada tabel berikut ini¹⁷ :

Tabel 1
Kelalaian Yang Dilakukan oleh Kasir (*Teller*) Dalam Transaksi Keuangan Nasabah Pada PT. BNI KCU USU Medan

No	Jenis Transaksi	Jenis Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Kasir (<i>Teller</i>)	Keterangan
1.	Setoran tunai	- Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening nasabah - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang disetorkan	- Memakai sistem <i>formless</i> - Tidak dikenakan biaya
2.	Penarikan tunai	- Kelalaian dalam memasukan nomor rekening nasabah - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan didebet	- Nasabah harus mengisi formulir terlebih dahulu - Penarikan di bawah Rp. 5.000.000 dikenakan biaya

¹¹Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm. 1.

¹²K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kanisius, 2010), hlm. 66.

¹³Muhammad Erwin, *Filsafat Hukum: Refleksi Kritis Terhadap Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 179.

¹⁴Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan, Op.Cit.*, hlm. 78.

¹⁵Lihat Pasal 52 angka (1) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

¹⁶Lihat Pasal 1 angka (5) No.7/7/PBI/2005 Jo. No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

¹⁷Hasil wawancara dengan informann yaitu Odoria Tamba pegawai Branch Quality Assurance (BQA) BNI KCU USU Medan.

		<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam jumlah nominal dan fisik uang yang diserahkan kepada nasabah	<ul style="list-style-type: none">- Rp. 10.000- Nasabah wajib membawa buku tabungan, kartu identitas diri dan kartu ATM.
3.	Pemindahbukuan kesama rekening BNI	<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan transaksi pemindahbukuan- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dipindahbukukan	<ul style="list-style-type: none">- Nasabah harus mengisi formulir terlebih dahulu- Tidak dikenakan biaya- Nasabah wajib membawa buku tabungan, kartu identitas diri dan kartu ATM.
4.	Pengiriman uang ke rekening bank lain baik secara tunai ataupun non tunai	<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam memasukkan nama dan nomor rekening tujuan transaksi- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dipindahbukukan- Kelalaian dalam memasukkan kode tujuan bank- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal biaya pengiriman uang	<ul style="list-style-type: none">- Nasabah mengisi formulir terlebih dahulu- Dapat dilakukan dengan cara RTGS/kliring- jika pengiriman uang didebet dari rekening nasabah, nasabah wajib membawa buku tabungan, kartu identitas diri dan kartu ATM.- Biaya RTGS adalah Rp. 30.000 dan biaya kliring adalah Rp. 15.000
5.	Pembayaran pajak	<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal pajak yang dibayarkan- Kelalaian dalam memasukkan jenis kode pembayaran pajak- Kelalaian dalam memasukkan angka NPWP nasabah	<ul style="list-style-type: none">- Nasabah mengisi formulir penyeteroran pajak terlebih dahulu- Tidak dikenakan biaya
6.	Pembayaran uang kuliah	<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam memasukkan NIM	<ul style="list-style-type: none">- Nasabah tidak perlu mengisi formulir- Tidak dikenakan biaya
7.	Kliring cek/bilyet giro bank lain	<ul style="list-style-type: none">- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dikliringkan- Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan kliring- Kelalaian dalam memasukkan kode bank- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal biaya kliring	<ul style="list-style-type: none">- Nasabah mengisi formulir terlebih dahulu- Kliring dalam kota dikenakan biaya Rp. 2.000, kliring luar kota dikenakan biaya Rp. 10.000

Sumber : Hasil wawancara dengan informan yaitu Odoria Tamba pegawai *Branch Quality Assurance* (BQA) BNI KCU USU Medan pada tanggal 22 September 2014.

C. Tanggung Jawab Kasir (*Teller*) yang Melakukan Kelalaian yang Menimbulkan Kerugian Bagi Nasabah Pada PT. BNI KCU USU Medan

Tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya. Setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan¹⁸. Kerugian adalah selisih (yang merugikan) antara keadaan yang timbul sebagai akibat pelanggaran norma, dan situasi yang seyogyanya akan timbul anadaikata pelanggaran norma tersebut tidak terjadi¹⁹.

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu²⁰. Pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa "tiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian²¹."

Setiap kelalaian yang dilakukan oleh kasir (*teller*) yang menimbulkan kerugian bagi nasabah adalah tanggung jawab kasir (*teller*) tersebut sebagai pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam menjalankan pekerjaannya sebagai seorang profesional. Jadi dalam hal ini kasir (*teller*) bertanggung jawab

¹⁸Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, (Bandung: Citra Aditya, 2010), hlm. 37.

¹⁹Nieuwenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Op.Cit.*, hlm. 54.

²⁰Amin Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.2, (Jakarta: Diapit Media, 2002), hlm. 77.

²¹R.Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm. 346.

kepada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sesuai dengan perjanjian kerja antara kasir (*teller*) dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Hal ini sesuai dengan pasal 1366 KUHPerdata, dimana setiap orang karena kelalaiannya sehingga menimbulkan kerugian dapat diminta pertanggung jawaban. Hal ini juga sejalan dengan pasal 7 ayat (4) Perjanjian kerja Asisten Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu :

“Pihak Kedua bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan pekerjaan sebagaimana ayat (1) dan (2) serta wajib membuat laporan kepada Pemimpin Unit per (4) bulan atau sesuai waktu yang ditetapkan Pihak Pertama perihal pencapaian hasil sasaaran dan target yang ditetapkan Pihak Pertama sebagaimana *Key Performance Indicator* (KPI) terlampir, sebagai bahan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja Pihak Kedua”.

Adapun bentuk pertanggung jawaban kasir (*teller*) ketika melakukan kelalaian dalam transaksi nasabah pada PT. BNI KCU USU Medan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Pertanggung Jawaban Kasir (*Teller*) Ketika Melakukan Kelalaian Dalam Transaksi Keuangan Nasabah Pada PT. BNI KCU USU Medan

No	Jenis Transaksi	Jenis Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Kasir (<i>Teller</i>)	Bentuk Pertanggung Jawaban Kasir (<i>Teller</i>)
1.	Setoran tunai	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening nasabah - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang disetorkan 	- Memakai sistem Pembatalan Transaksi atau Pengkoreksian Voucher
2.	Penarikan tunai	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukan nomor rekening nasabah - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan didebet - Kelalaian dalam jumlah nominal dan fisik uang yang diserahkan kepada nasabah 	- Memakai sistem Pembatalan Transaksi atau Pengkoreksian Voucher
3.	Pemindahbukuan kesama rekening BNI	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan transaksi pemindahbukuan - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dipindahbukukan 	- Memakai sistem Pembatalan Transaksi atau Pengkoreksian Voucher
4.	Pengiriman uang ke rekening bank lain baik secara tunai ataupun non tunai	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan nama dan nomor rekening tujuan transaksi - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dipindahbukukan - Kelalaian dalam memasukkan kode tujuan bank - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal biaya pengiriman uang 	- Memakai sistem Pembatalan Transaksi atau Pengkoreksian Voucher
5.	Pembayaran pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal pajak yang dibayarkan - Kelalaian dalam memasukkan jenis kode pembayaran pajak - Kelalaian dalam memasukkan angka NPWP nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> - Memakai sistem Pembatalan Transaksi - Mengirim surat keterangan pembatalan transaksi ke kantor pajak
6.	Pembayaran uang kuliah	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan NIM 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak dapat memakai sistem Pembatalan Transaksi atau Pengkoreksian Voucher - Kasir (<i>teller</i>) membayar uang kuliah yang seharusnya
7.	Kliring cek/bilyet giro bank lain	<ul style="list-style-type: none"> - Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal uang yang akan dikliringkan - Kelalaian dalam memasukkan nomor rekening tujuan kliring - Kelalaian dalam memasukkan kode bank 	- Memakai sistem Pembatalan Transaksi

		- Kelalaian dalam memasukkan jumlah nominal biaya kliring	
--	--	---	--

Sumber : Hasil wawancara dengan informan yaitu Odoria Tamba pegawai *Branch Quality Assurance* (BQA) BNI KCU USU Medan pada tanggal 22 September 2014 dan Theresia Sondang pegawai Kasir (*Teller*) BNI KLN Citra Garden pada tanggal 26 September 2014.

Jika kasir (*teller*) tidak dapat bertanggung jawab terhadap kelalaiannya maka PT. BNI (Persero), Tbk akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan pasal 1367 KUHPerdata. Bahwa PT. BNI (Persero), Tbk juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 12 Perjanjian Kerja Asisten Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk tentang penerapan sanksi ketika kasir (*teller*) tidak mampu untuk bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kelalaiannya sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan Pasal 61 angka (1d) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Perjanjian kerja antara kasir (*teller*) dengan PT. BNI (Persero) Tbk disebut dengan Perjanjian Kerja Asisten Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Pihak Pertama dalam perjanjian ini adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan Pihak Kedua dalam perjanjian ini adalah kasir (*teller*). Perjanjian ini bersifat tertulis, baku dan mengikat kedua belah pihak. Di dalam perjanjian ini diatur mengenai hak dan kewajiban kasir (*teller*) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu pada Pasal 5 tentang Hak dan Fasilitas Pihak Kedua yaitu kasir (*teller*) dan pada Pasal 7 tentang Kewajiban dan Larangan Pihak Kedua yaitu kasir (*teller*). Tanggung jawab dan deskripsi pekerjaan kasir (*teller*) lebih rinci lagi terdapat dalam Petunjuk Pelaksanaan Uraian Jabatan Kantor Cabang.
2. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kasir (*teller*) mungkin saja melakukan kelalaian dalam transaksi keuangan nasabah sehingga nasabah mengalami kerugian. Kelalaian yang paling sering terjadi di PT. BNI KCU USU Medan adalah dalam transaksi setoran tunai, penarikan tunai, pemindahan buku ke sesama rekening BNI, pengiriman uang ke rekening bank lain baik itu secara tunai ataupun non tunai, pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah dan kliring cek/bilyet giro bank lain.
3. Adapun bentuk pertanggung jawaban kasir (*teller*) adalah tanggung jawab secara perdata yang diwujudkan dalam sejumlah uang yaitu kasir (*teller*) wajib dan bertanggung jawab penuh untuk menyelesaikan kelalaiannya dengan mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah dan biaya/ongkos yang dikeluarkan dalam menjalankan transaksi keuangan tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 1366 KUHPerdata bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya. Hal ini juga dipertegas kembali pada Pasal 7 ayat 3 Perjanjian Kerja Asisten Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk bahwa Pihak Kedua yaitu kasir (*teller*) bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan pekerjaannya pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Ketika kerugian yang dialami nasabah terlalu besar dan kasir (*teller*) tidak mampu untuk bertanggung jawab, maka PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk akan bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan Pasal 1366 KUHPerdata dan Pasal 37 huruf (b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

B. Saran

1. Perjanjian Kerja Asisten Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ini bersifat perjanjian baku yang dibuat oleh Pihak Pertama yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Perlu diadakan perubahan dalam pada Pasal 7 huruf (f) tentang Kewajiban dan Larangan Pihak Kedua. Perlu dipertegas kembali mengenai "ketentuan intern lainnya" sehingga dapat diketahui dengan jelas dan tegas ketentuan yang wajib ditaati oleh kasir (*teller*). Perlu diadakan penambahan pada Pasal 5 tentang Hak dan Fasilitas Pihak Kedua mengenai hak cuti kasir (*teller*) ketika mengalami penyakit berat dan memerlukan waktu pemulihan yang lama.
2. Kelalaian yang paling banyak terjadi adalah dalam transaksi setoran tunai karena memakai sistem *formless*. Sistem *formless* ini perlu dikaji ulang karena sangat besar sekali peluangnya untuk terjadi kelalaian. Ada baiknya dalam transaksi setoran tunai, nasabah mengisi formulir terlebih dahulu. Sehingga ketika terjadi kelalaian oleh kasir (*teller*) lebih mudah untuk diselesaikan karena adanya bukti transaksi yaitu tulisan tangan nasabah dan validasi transaksi yang dilakukan oleh kasir (*teller*).
3. Tanggung jawab adalah sepenuhnya kewajiban kasir (*teller*) ketika terjadi kelalaian sehingga mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Perlu dipertegas kembali dengan lebih rinci tentang tanggung jawab kasir (*teller*) pada Pasal 7 huruf (c) Perjanjian Kerja Asisten Pada PT Bank Negara Indonesia. Sehingga dapat diketahui dengan jelas tindakan atau sanksi apa yang akan dilakukan ketika terjadi



kelalaian dan kasir (*teller*) tidak dapat bertanggung jawab karena ketidakmampuannya untuk mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Dalam memberikan tindakan/sanksi pihak BNI juga harus melibatkan Serikat Pekerja BNI sebagai perwakilan dari pekerja BNI.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bertens, K, *Pengantar Etika Bisnis*, Kanisius, Jakarta, 1992.
Erwin, Muhammad, *Filsafah Hukum : Refleksi Kritis Terhadap Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
Muhammad, Abdul, Kadir, *Etika Profesi Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
_____, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Abadi, Bandung, 1992.
Nasution, Amin, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cet.2*, Diapit Media, Jakarta, 2002.
Nieuwenhuis, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985.
Prodjodikoro, Wirjono, *Asas-asas Perjanjian Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2010.
- Salam, Burhanuddin, *Etika Sosial Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
Setiawan, Rachmat, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987.
Simanjuntak P.N.H., *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia Djembatan*, Jakarta, 2009.
Subekti, R, dan R. Tjitrisudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2003.
Suhamoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

C. Jurnal Hukum, Makalah atau Artikel

- Less, Gillian, *Fraud Risk Management, A Guide To Good Practice*, CIMA, Head Of Corporance Governance, 2002.