SKRIPSI

PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH PENGGUNA JASA SAFE DEPOSITE BOX (SDB) DITINJAU DARI PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

(Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang)

Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh :

AYU PRAMITA
03140171

PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA EKONOMI (PK II)

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG

2007

No.Reg 2429/PIK II/08/07

No. Alumni Universitas	Ayu Pramita	No. Alumni Fakultas

Tempat/Tgl Lahir : Padang, 2 Mei 1985 b) Nama Orang Tua : Alex Jhoni dan Zulharnis A.M c) Fakultas : Hukum. d) Jurusan : Hukum Perdata Ekonomi e) No. BP : 03140171 f) Tgl Lulus: 27 Agustus 2007 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK: 3,38 j) Alamat Orang Tua : Jl. Garuda II Blok G/11 Limau Manis Selatan Padang 25164

PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH PENGGUNA JASA *SAFE DEPOSITE BOX* (SDB) DITINJAU DARI PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

(Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang)

Skripsi SI oleh Ayu Pramita, Pembimbing : DR. H.Yulfasni, SH., MH. dan Gusmiwarti, SH., MH

ABSTRAK

Kehadiran hukum dalam masyarakat diantaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertentangan satu sama lain. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Dalam hal ini penulis akan membahas penyelesaian pengaduan nasabah pengguna *Safe Deposite Box*, yang disebabkan oleh kelalaian bank dan dapat berpotensi menimbulkan kerugian finansial pada nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti, yaitu : bagaimanakah bentuk dan prosedur pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah pengguna jasa *Safe Deposite Box* serta solusi yang dapat ditempuh nasabah jika penyelesaian yang dilakukan pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang tidak memuaskan pihak nasabah. Di dalam pelaksanaan kegiatan ini metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap perilaku hukum yang menekankan pada aspek hukum (Peraturan Perundang-undangan) berkenaan dengan pokok masalah yang dibahas dikaitkan dengan praktek di lapangan. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Tekhnik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumen yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti penulis. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk pengaduan yang diterapkan oleh PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang adalah pengaduan tertulis, pelaksanaan pengaduan nasabah pengguna SDB dilakukan dengan mengajukan permohonan kepada pihak bank dengan menggunakan formulir Surat Permohonan dan Persetujuan yang telah disediakan bank, dalam tekhnisnya masih terdapat aturan-aturan yang belum melindungi hak nasabah dalam Pedoman Kebijaksanaan, Organisasi dan Prosedur Kerja PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang serta apabila penyelesaian pengaduan nasabah pada bank yang bersangkutan tidak memuaskan pihak nasabah maka nasabah dapat menempuh jalan musyawarah dan melalui jalur pengadilan.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 Agustus 2007. Abstrak telah disetujui oleh penguji.

Penguji

Tanda Tangan		
Nama Terang	Muhammad Hasbi, SH., MH	Zulkifli, SH., MH

Mengetahui :

Ketua Bagian Perdata : Hj. Ulfanora, SH, MH,

Nama Terang — Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
Nomor Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
Nomor Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran hukum dalam masyarakat diantaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertentangan satu sama lain. Sehingga pada akhirnya benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan sekecil-kecilnya. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan itu sendiri. Dalam praktek lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan pihak lain. Menurut Satjipto Rahardjo dalam buku Ilmu Hukum menyatakan :

> "Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti, ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut sebagai hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang."[1]

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

---

[1] Satjipto Rahardjo seperti dikutip Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media, Jakarta, Hal. 121.

Pengaduan nasabah tersebut apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah atau bank. Munculnya keluhan-keluhan yang pada akhirnya tersebar kepada publik melalui berbagai media dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi. Sebagai contoh, dalam hal pengaduan nasabah pengguna jasa *Safe Deposite Box*, selanjutnya disingkat SDB.

Hak ternyata tidak mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, melainkan juga kehendak. Misalnya, apabila memiliki simpanan berupa perhiasan atau logam mulia lainnya yang dipercayakan pada sebuah SDB di sebuah bank, maka hukum memberikan hak kepada nasabah dalam arti bahwa kepentingan nasabah atas simpanan tersebut mendapatkan perlindungan. Tetapi perlindungan itu tidak hanya ditujukan terhadap kepentingan nasabah saja, melainkan juga terhadap kehendak nasabah terhadap simpanan itu. Nasabah bisa melakukan pengambilan atau memberi kuasa kepada orang lain untuk melakukan pengambilan simpanan tersebut. Oleh karena itu, menurut hukum bukan hanya kepentingan nasabah saja yang memperoleh perlindungan, tetapi juga kehendak nasabah.

Berkaitan dengan itu, lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia

perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberi perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan. Dengan perkataan lain, dalam rangka untuk menghindari kemungkinan terjadinya kekurangpercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan, yang pada saat ini tengah gencar melakukan eskpansi untuk mencari dan menjaring nasabah, maka perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan.

Hubungan antara bank dan nasabah pada hakekatnya terikat dalam suatu perjanjian, di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban untuk memenuhi isi perjanjian tersebut. Dengan adanya perjanjian, maka terjadilah hubungan antara bank dan nasabah, di mana hubungan tersebut haruslah dijaga oleh masing-masing pihak khususnya pihak bank dengan memperhatikan prinsip-prinsip kepercayaan (*Fiduciary Principle*). Sesuai dengan prinsip ini, usaha bank dalam kaitannya dengan penghimpunan dana dari masyarakat didasarkan atas hubungan kepercayaan. Penjelasan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan antara lain menyatakan :

> "Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya."

Sudaryatmo mengemukakan bahwa pondasi utama praktek bisnis perbankan adalah kepercayaan (*trust*) dan kejujuran (*honesty*).[2] Sebagai pondasi utama, idealnya kedua hal tersebut menjiwai setiap aktivitas perbankan, mulai dari iklan praktek perbankan sampai dengan aneka ragam transaksi dalam dunia perbankan. Kepercayaan masyarakat merupakan kata kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank, dalam arti tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya.

Kepercayaan masyarakat juga diperlukan karena bank tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar kewajiban kepada seluruh nasabah sekaligus. Masyarakat menyimpan dananya di bank pada dasarnya tanpa jaminan yang bersifat kebendaan. Kesediaan masyarakat menyimpan dananya tersebut semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa pada waktunya uangnya akan kembali ditambah dengan sejumlah bunga sebagai penghasilannya. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank mempunyai dampak domino yang dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap bank lainnya sehingga perbankan secara keseluruhan mengalami kesulitan. Pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap bank telah menciptakan hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya menjadi penting. Hal ini terjadi karena bank memiliki status yang unik di tengah masyarakat, selain bank, selain sandaran suatu kepercayaan, ia juga menempati posisi khusus sebagai tempat yang aman. Industri perbankan memiliki sifat yang

---

[2] *http. www.google. Co.id/II.* Amstrong Sembiring. *Prinsip Yang Mendasari Hubungan Bank-Nasabah*, 12.43 WIB, 30 Maret 2007.

khusus, pertama sebagai salah satu sub sistem industri jasa keuangan, industri perbankan sering dianggap sebagai jantungnya dan motor penggerak perekonomian suatu negara. Sifat kedua adalah industri perbankan merupakan suatu industri yang sangat bertumpu pada "kepercayaan" (*fiduciary*) masyarakat yang memiliki uang untuk disimpan. Kepercayaan masyarakat bagi industri perbankan adalah segalanya. Ketidakpercayaan pada industri perbankan dapat menjadikan industri tersebut ambruk dalam waktu sekejap.

Untuk itu tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain yang diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Selanjutnya berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul : "**PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH PENGGUNA JASA *SAFE DEPOSITE BOX* (SDB) DITINJAU DARI PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang).**"

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pengaduan yang ada pada PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang adalah pengaduan tertulis, pelaksanaan penyelesaian pengaduan oleh PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang ini dilakukan dengan menyediakan formulir yang sudah baku berupa Surat Permohonan dan Persetujuan yang harus diisi oleh nasabah yang akan mengajukan pengaduan, sebagaimana yang terdapat dalam Angka 5 Buku Pedoman Kebijaksanaan, Organisasi dan Prosedur Kerja. Namun pengaduan yang berupa lisan tidak diterapkan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 6 Ayat (2) PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Pengaduan Nasabah.
2. Pelaksanaan pengaduan nasabah pengguna SDB merujuk pada Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu dengan langkah penerimaan pengaduan yang dilaksanakan dengan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
3. Apabila penyelesaian pengaduan nasabah pada bank yang bersangkutan tidak memuaskan pihak nasabah maka nasabah dapat menempuh jalan musyawarah dan/atau melalui pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 Perjanjian

Sewa Menyewa Safe Deposite Box PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

B. Saran

1. Pihak PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang harusnya juga menerapkan pengaduan secara lisan, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 6 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Bab II tentang Penerimaan Pengaduan, tentunya dengan lebih memperketat prosedur dengan tidak merugikan nasabah.
2. Untuk dapat lebih terjaganya kualitas kunci kotak SDB sedianya pihak PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang hendaknya dapat menetapkan masa pakai kunci kotak SDB, sehingga pada waktu tertentu bank dapat melakukan pergantian kunci menghindari adanya pengaduan dari nasabah serta adanya potensi kerugian finansial pada nasabah.
3. Pihak semampu mungkin dapat mengusahakan agar penyelesaian pengaduan nasabah ini hanya sampai pada proses musyawarah antara nasabah dan pihak bank karena jika sampai pada jalur pengadilan maka reputasi bank akan buruk dihadapan masyarakat, pada akhirnya kepercayaan masyarakat menjadi luntur dan mereka tidak mau lagi mempercayakan barang-barang berharganya disimpan pada produk jasa SDB pada PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

BPHN, 1993/1994, Departemen Kehakiman RI, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank*, Jakarta.

Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media, Jakarta

Kasmir, 2003, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Malayu S. P. Hasibuan, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Mandala Manurung dan Prathama Rahardja, 2004, *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter (Kajian Kontekstual Indonesia)*, Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

Munir Fuady, 2003, *Hukum Perbankan Modern*; Buku Kesatu, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 1996, *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan dan Pedoman Umum Pembentukan Istilah*, Pustaka Setia, Bandung.

Sentosa Sembiring, 2000, *Hukum Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Thomas Suyatno, 1999, *Kelembagaan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.