

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PADA PENARIKAN
TABUNGAN NASABAH OLEH PIHAK LAIN BERDASARKAN PRINSIP
KEHATI-HATIAN DALAM PERBANKAN (STUDI DI
PT. BANK RIAU KEPRI BUTIK MALL SKA
PEKANBARU)**

**Oleh : Andi Sanjaya Sinulingga
Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, SH., M.Kn
Pembimbing 2 : Riska Fitriani, SH., MH
Alamat : JL. Letkol Hasan Basri Nomor 52 D
Email : qlingking@yahoo.co.id – Telepon 082366574264**

ABSTRACT

Banking institution is one of institution which has an important strategic role in Indonesian development. In conducting its business activities, it must perform the duties and authorities carefully, thoroughly and professionally in order to gain public's trusty. In Article 2 of banking law told that the activity of banking is guided by some principles or basis, namely economic democracy principle and the precautionary principle. This study examines the issues relating to the legal protection of the customer on the withdrawal of savings by the other party based on the precautionary principle in banking that occurs in PT. Bank Riau Riau Islands Boutique Mall SKA Pekanbaru. The aim of the study is to determine the legal protection of customers in the withdrawal of savings by other parties and determine the banking's responsibility of the customer for withdrawal of saving by other parties.

The study was conducted by using Juridical Sociological Research. The source of the data was obtained from primary data and secondary data, then for the technic of collecting the data was obtained by using interview and literature. Furthermore, the researcher also used qualitative analysis, an analysis of the data are clearly described in the form of sentences in order to obtain the clear image after that the conclusion can be gotten inductively.

From the result of the study can be concluded that the legal protection of customer related to withdrawal of saving by other parties are: customer get protection by the bank in the form of good response to customer. The customer get the good response was in the form of in providing information, letting the customer give complaints and also collecting evidences. Then, the responsibility of the bank to customer related withdrawal of savings by the other party was the *teller* negligence in running their duties which resulted in loss of customer. For the case, the bank need to responsible for providing compensation to the client, but the first thing that should be done was proofing the truth about client indemnity that it was really the fault of the bank, further the replacement should be delegated to the *teller* who did negligence. This study suggests that all of bank staff should be more cautious, careful and meticulous in operating all the desk jobs, and the researcher expected that bank must have specific regulations which regulate transaction about the withdrawal of saving by other parties.

Keywords: Bank, Customer Protection, Responsibility

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini Negara Indonesia telah mencatat banyak kemajuan yang cukup berarti dalam bidang pembangunan ekonomi semuanya tidak terlepas dari dorongan dan pengaruh berbagai kebijakan ekonomi dan hukum yang di keluarkan oleh pemerintah.¹

Hukum itu memandu dan melayani masyarakat. Sebagaimana juga dinyatakan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3) juga menyebutkan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum” oleh karena itu mewajibkan negara dan semua warga negara, tanpa melihat kedudukannya, tunduk pada hukum. Hukum memang sangat diperlukan untuk mengatur setiap segi kehidupan manusia dan termasuk kemajuan hubungan perekonomian, kesejahteraan, keuangan, dan sebagainya

Keberadaan bank dalam kehidupan mempunyai peranan yang cukup penting, karena lembaga keuangan perbankan khususnya bank umum, merupakan inti sari dari sistem keuangan setiap Negara.² Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perorangan, badan-badan usaha swasta, badan usaha milik Negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya melalui kegiatan perkereditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan

mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.³

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dapat dilihat segala sesuatunya mengenai bagaimana sistem perbankan di Indonesia.⁴ Pasal 1 (butir 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan merumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵

Mengenai asas perbankan yang dianut di Indonesia dapat diketahui dari ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mengemukakan bahwa “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”.⁶ Dengan adanya prinsip kehati-hatian, maka bank dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menjalankan tugas dan wewenangnya secara cermat, teliti dan professional sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat. Selain itu, bank dalam membuat kebijaksanaan dan menjalankan kegiatan usahanya harus selalu mematuhi seluruh

¹Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Anti Monopoli*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 7.

²Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 7.

³Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 7.

⁴ *Ibid*, hlm. 18.

⁵ *Ibid*, hlm. 8.

⁶ *Ibid*.

peraturan perundang-undangan yang berlaku secara konsisten dengan didasari itikad baik.

Kepercayaan masyarakat merupakan kata kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank, dalam arti tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat suatu bank tidak mampu menjalankan kegiatan usahanya.⁷Oleh 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 memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat terutama kepentingan nasabah dari bank yang bersangkutan. Dengan kata lain, dalam rangka menghindari kemungkinan terjadi kurang percaya masyarakat terhadap dunia perbankan yang saat ini tengah gencar melakukan ekspansi untuk mencari dan menjaring nasabah maka perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan.⁸

Pada prinsipnya hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dananya dilandasi hubungan kepercayaan, yang lazimnya disebut *fiduciary relation*. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan

mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya.⁹

Kasus yang terjadi di PT. Bank Riau Kepri pada tanggal 9 Januari 2014 yang lalu di Butik Mall SKA Pekanbaru, terjadi penarikan tunai terhadap tabungan nasabah atas nama Mentari Maharani Br. Ginting yang dilakukan oleh pihak lain dengan menggunakan buku tabungan milik nasabah tanpa sepengetahuan nasabah pemilik rekening, dengan jumlah penarikan sebesar Rp.2.800.000,- (dua juta delapan ratus ribu rupiah) dengan cara mengambil buku tabungan nasabah dan meniru/ memalsukan tanda tangan di formulir penarikan yang tersedia di bank.¹⁰

Berdasarkan kasus ini pihak pegawai bank dalam menerima seseorang melakukan transaksi, tidak teliti dan cermat dalam melaksanakan kewajibannya dengan tanpa meminta keterangan data diri dari nasabah dalam melakukan penarikan dan tidak memperhatikan kebenaran/ tidak melihat sensor tanda tangan yang ada, dalam hal ini pihak bank tidak menjalankan prinsip kehati-hatian dan akibat ketidaktelitian/ lalainya pihak bank dengan tidak melaksanakan kewajiban (prestasinya) dengan yang seharusnya dilaksanakan, sehingga mengakibatkan kerugian oleh pihak pemilik tabungan yang sebenarnya.

Berdasarkan uraian singkat di atas maka penulis dalam penelitian

⁹Djoni S. Gazali, & Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Cet.ke-1, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 566.

¹⁰Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014.

⁷*Ibid*, hlm. 19.

⁸*Ibid*, hlm. 144.

ini tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “**Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pada Penarikan Tabungan Nasabah Oleh Pihak Lain Berdasarkan Prinsip Kehati-hatian Dalam Perbankan (Studi di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru)**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah bank pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam perbankan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru?
2. Bagaimanakah tanggung jawab bank terhadap nasabah pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam perbankan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

- 1) Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah bank pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam perbankan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam perbankan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru.
- 2) Kegunaan Penelitian
 - a. Kegunaan secara teoritis yang dimaksud adalah agar penelitian ini dapat dipergunakan sebagai salah

satu referensi atau bahan untuk mengembangkan informasi tentang fokus penelitian berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah bank pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain.

- b. Kegunaan secara praktis yang dimaksud adalah agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa, bank, nasabah, masyarakat umum pemerintah dan dapat memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan/ mengalami kerugian karena penarikan tabungan nasabah yang dilakukan oleh pihak lain dan tanggung jawab bank terhadap nasabah pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain.
- c. Kegunaan Penelitian ini juga sebagai salah satu prasyarat memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan, bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Negara hukum dimaksud bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum dan menegakan supremasi atas hukum, untuk menegakan keadilan dan kebenaran dan tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggungjawabkan.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang diragukan orang lain dan

perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹

2. Teori Perbankan

a. Pengertian Bank

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap Negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintah menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkereditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.¹²

G. M. Verryn Stuart, berpendapat bahwa bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penunjak baru berupa uang giral.¹³

b. Asas-Asas Perbankan

Mengenai asas perbankan yang dianut Indonesia dapat diketahui dari ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mengemukakan bahwa, "Perbankan Indonesia dalam

melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian". Menurut penjelasan resminya yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.¹⁴

E. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Mengacu pada apa yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis. Maksud penelitian yuridis sosiologis atau empiris adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektivitas hukum itu berlaku dalam masyarakat.¹⁵

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru, yaitu pada PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru, karena wilayahnya berada di wilayah tempat tinggal peneliti, dimana terdapat permasalahan yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah.

3) Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁶ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁴Hermansyah, *Loc.cit*

¹⁵Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2005, hlm. 30.

¹⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2002, hlm.

¹¹*Ibid*, hlm. 54.

¹²Hermansyah, *Op.cit*, hlm. 7.

¹³*Ibid*, hlm. 8.

- 1) Kepala Divisi Hukum Bank Riau Kepri
- 2) Kepala Divisi *Human Capital* Bank Riau Kepri
- 3) *Customer Service* Bank Riau Kepri
- 4) *Teller* Bank Riau Kepri
- 5) Nasabah Bank Riau Kepri

4) Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian yuridis sosiologis, maka alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian atau langsung ke PT. Bank Riau Kepri dengan wawancara dan studi dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai studi kepustakaan serta peraturan perundang-undangan, buku-buku, serta pendapat ahli yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini yang terdiri dari:

1) Bahan hukum primer

yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Pengaduan Nasabah, dan Peraturan Bank Indonesia No.1/6/PBI/1999 tentang Penugasan Direktur Kepatuhan dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum. Surat direksi No. 2304/ KPT. 02/ KPT/ 2011 tanggal 23 Desember 2011, tentang Prinsip Mengenal Nasabah, SK Direksi No. 99/ KEPDIR/ 2010 tanggal 29 Oktober 2010 tentang Struktur

Organisasi Bank dan Tata Kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang akan penulis teliti.

3) Bahan Hukum Tertier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus, ensiklopedia, indeks komulatif dan lainnya.

5) Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung oleh penulis di lapangan. wawancara ini dibedakan atas 2 (dua) yaitu wawancara terstruktur dan wawancara non struktur.¹⁷ Teknik pengumpulan data ini penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab langsung kepada responden di lapangan. Responden yang diwawancarai yaitu Kepala Divisi Hukum PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, Kepala Divisi *Human Capital* PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, *Customer Service* PT. Bank Riau Kepri, *Teller* PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru dan nasabah penyimpan dari PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

b. Studi Kepustakaan

yaitu penelitian yang digunakan dengan cara meneliti bahan pustaka untuk memperoleh data sekunder seperti: Peraturan-undangan, buku-buku, artikel-artikel dari media elektronik yang ada hubungan dengan skripsi ini.

6) Analisis Data

¹⁷ Fakultas Hukum, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Riau*, UNRI Press, Pekanbaru, hlm, 14.

Setelah diperoleh data, baik data primer maupun data sekunder, kemudian pada data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan, selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data dengan cara kualitatif, yaitu suatu metode analisis data yang tidak menampilkan angka-angka sebagai hasil penelitiannya melainkan disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat-kalimat dan dipaparkan dalam bentuk tulisan. Hasil dari analisis data ini akan disimpulkan secara deduktif, yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pada Penarikan Tabungan Nasabah Berdasarkan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Perbankan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Yang Dijamin Oleh Undang-Undang

Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana di bank, sangat terkait dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama

kepentingan nasabah. Dalam hubungan antara nasabah dan bank menimbulkan hak dan kewajiban.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa nasabah penyimpan dana perlu mendapatkan perlindungan hukum atas dana yang disimpannya tersebut, karena masyarakat menyimpan dananya hanya didasarkan atas kepercayaan bahwa nasabah percaya dana yang disimpan akan digunakan oleh bank sesuai dengan usaha bank dan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan usaha bank. Pada kondisi yang demikian ini perlu ada suatu pengawasan terhadap bank tersebut agar dengan pengawasan tidak mengakibatkan timbulnya suatu kerugian bagi nasabah.

Berdasarkan hubungan hukum antara nasabah dengan PT. Bank Riau Kepri dalam hal perlindungan hukum terhadap nasabah bahwa nasabah PT. Bank Riau Kepri mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perbankan dan Berdasarkan sistem perbankan Indonesia, dimana perlindungan hukum terhadap nasabah dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilakukan.

2. Peraturan Perundang-Undangan Yang Mengatur Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan

a. Menurut Peraturan Bank Indonesia No.1/6/PBI/1999 tentang Penugasan Direktur Kepatuhan dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum. Berdasarkan sistem perbankan Indonesia, perlindungan hukum terhadap nasabah dihasilkan oleh pengawasan dan

pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh bank Indonesia.

b. Perakteknya di PT. Bank Riau Kepri dalam pengawasan Internal dari bank tersebut tidak berjalan dengan baik, dalam pengawasan terhadap kinerja karyawan dalam melakukan kegiatan usahanya yang seharusnya sesuai dengan standar operasional kerja yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya.

c. Menurut ketentuan SK. Direktur Bank Indonesia No.27/162/1995 larangan melakukan transaksi tanpa adanya perintah tertulis dari nasabah. Suatu transaksi keuangan dapat dikategorikan mencurigakan atau tidak sesuai dengan karakteristik dengan profil nasabah.

Perakteknya transaksi penarikan tersebut tetap terlaksana ini menunjukkan PT. Bank Riau Kepri dalam pengawasan Internal dari bank tersebut tidak berjalan dengan baik, dalam pengawasan terhadap kinerja karyawan dalam melakukan kegiatan usahanya yang seharusnya sesuai dengan standar operasional kerja dan buku pedoman pegawai yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya.

d. Dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pada Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) yang berbunyi:

1. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang di ajukan nasabah atau perwakilan nasabah.

2. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib mendapatkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi;

3. Pada Pasal 10 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari

kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu

3. Penerapan Perlindungan Pada Kasus Nasabah berdasarkan Buku Pedoman Pegawai (BPP) PT. Bank Riau Kepri

Kasus di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA pada tanggal 9 Januari 2014 yang lalu di Butik Mall SKA Pekanbaru, terjadi penarikan tunai terhadap tabungan nasabah atas nama Mentari Maharani Br. Ginting yang dilakukan oleh pihak lain dengan menggunakan buku tabungan milik nasabah tanpa sepengetahuan nasabah pemilik rekening, dengan jumlah penarikan sebesar Rp.2.800.000,- (dua juta delapan ratus ribu rupiah) dengan cara mengambil buku tabungan nasabah dan meniru/ memalsukan tanda tangan di formulir penarikan di bank.¹⁸

Berdasarkan pada hasil penelitian permasalahan yang terjadi pada penarikan tabungan nasabah yang di lakukan pihak lain di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, dalam hal ini karyawan melaksanakan tugasnya dengan tidak menjalankan sesuai standar operasional (SOP), prinsip kehati-hatian sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, dengan tidak meminta keterangan data diri dalam menerima orang lain dalam melakukan penarikan tidak sesuai dengan standar prosedur.

¹⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014.

Hasil wawancara dengan karyawan *customer service* PT. Bank Riau Kepri pada hari Selasa tanggal 11 Nopember 2014, menjelaskan syarat-syarat dalam penarikan tabungan di PT. Bank Riau Kepri, yaitu:¹⁹

- a. Jika di ambil oleh pemilik rekening sendiri:
 - 1) Membawa kartu identitas (KTP/ SIM/ paspor);
 - 2) Membawa buku tabungan;
 - 3) Mengisi formulir penarikan dengan baik dan benar.
- b. Jika di kuasakan:
 - 1) Membawa surat kuasa dari nasabah yang memberikan kuasa dengan materai 6000;
 - 2) Pemilik rekening harus menanda tangani formulir penarikan dengan materai 6000;
 - 3) Penerima kuasa juga harus membawa KTP dan KTP pemberi kuasa.

Berdasarkan pernyataan di atas dalam praktiknya penarikan tabungan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, dalam penarikan yang dilakukan oleh pemilik rekening sendiri, kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) seperti yang dinyatakan dalam pernyataan di atas bahwa kartu identitas tersebut tidak ditanyakan oleh pihak *teller* dalam melakukan penarikan tabungan, syarat ini tidak terpenuhi, pemilik rekening dalam penarikan tabungan diwajibkan untuk membawa buku tabungan, dan ada diminta untuk mengisi formulir penarikan dengan baik dan benar sebelum melakukan penarikan tabungan.

4. Upaya yang dilakukan apabila nasabah mengalami kerugian berdasarkan buku pedoman pegawai (BPP)

Pada PT. Bank Riau Kepri apabila nasabah mengalami kerugian maka PT. Bank Riau Kepri akan menetapkan prosedur sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pada Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) yang sesuai dengan Buku Pedoman Pegawai.

PBI No. 7/7/PBI/2005 Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) yang berbunyi:

1. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang di ajukan nasabah atau perwakilan nasabah.
2. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib mendapatkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi;

Pada perakteknya bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah bank pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain di PT. Bank Riau Kepri :

1. Menerima nasabah melakukan pengaduan kepada bank melalui *customer service*.

Pada perakteknya pihak bank menerima nasabah melakukan pengaduan ke bagian *customer service* PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru untuk melakukan pengecekan di komputer dan pengecekan rekening untuk melihat bukti terjadinya transaksi penarikan uang;

Meminta nasabah untuk mengisi Formulir Pengaduan Nasabah

Pada perakteknya Nasabah kemudian mengisi formulir keluhan nasabah dengan permintaan pembukaan CCTV pada bank untuk mengetahui siapa melakukan penarikan tersebut, berdasarkan pengecekan di komputer diketahui terjadi penarikan pada tanggal 9 Januari 2014, dengan kode *teller* yang

¹⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yulie Heriyatni *Customer Service*, Pada Hari Selasa, tanggal 11 Nopember 2014, bertempat di Bank Riau Kepri

terdapat pada transaksi tersebut menunjukkan bahwa penarikan tersebut dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru dengan pembukaan CCTV terlihat jelas pihak yang melakukan penarikan tersebut.²⁰

2. Melakukan upaya penyelesaian dengan melakukan pertemuan antara pihak-pihak.

Pada perakteknya pihak bank memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya dalam upaya penyelesaian pihak bank melakukan pertemuan antara pihak-pihak yang terlibat dalam penarikan tabungan tersebut berdasarkan bukti-bukti yang diketemukan untuk mengganti kerugian yang dialami nasabah secara kekeluargaan. Namun pertemuan tersebut dilakukan diluar dari PT. Bank riau kepri dan pada pertemuan tersebut hanya dihadiri oleh *teller* yang melakukan kesalahan tersebut

3. Mengganti kerugian yang diderita nasabah

pada perakteknya pengantian kerugian terhadap nasabah dilakukan oleh *teller* yang melakukan kesalahan dengan mengirim uang kepada nasabah yang dirugika dilakukan atas nama *teller* tersebut. Dan melakukan pertemuan berikutnya, dalam pertemuan tersebut pihak yang melakukan penarikan uang mengganti uang kepada *teller* sebesar penarikannya yang dilakukannya dan para pihak tersebut menanda tangani sebuah berita acara pengembalian uang

yang berkop suratkan PT. Bank Riau Kepri.²¹

5. Penerapkan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Melakukan Kegiatan Usahanya PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA

Berdasarkan pada hasil penelitian permasalahan yang terjadi pada penarikan tabungan nasabah yang di lakukan pihak lain di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, dalam hal ini karyawan melaksanakan tugasnya dengan tidak menjalankan sesuai standar operasinal (SOP), prinsip kehati-hatian sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, dengan tidak meminta keterangan data diri dalam menerima orang lain dalam melakukan penarikan tidak sesuai dengan standar prosedur. Berdasarkan uraian di atas bank harus menjalankan kegitan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini bank tidak melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pada Penarikan Tabungan Nasabah Oleh Pihak

1. Tanggung Jawab Bank Berdasarkan Undang-undang perbankan bahwa bank harus merahasiakan simpanannya nasabahnya.

²⁰ Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014.

²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada hari Selasa, tanggal 18 Nopember 2014.

Adapun ketentuan Pasal 40 ayat 1 “ bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 44 A”

Berdasarkan uraian di atas pada perakteknya di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA dalam penerapan merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya belum terlaksana, karena pihak bank riau kepri dalam menerima pihak lain dalam melakukan transaksi dengan menggunakan tabungan milik nasabah lain termasuk dalam hal tidak merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya.

2. PT. Bank Riau Kepri Dalam Melakukan Kegiatan Usahanya

PT. Bank Riau Kepri dalam melakukan kegiatan usahanya tidak memenuhi ketentuan yang di amanatkan peraturan undang-undang. Berdasarkan Pasal 40 Undang-undang perbankan bahwa bank harus merahasiakan simpanannya dimana “ bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 44 A” dan pasal 2 undang-undang perbankan tentang penerapan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usahanya, dimana seharusnya PT. Bank Riau Kepri melaksanakan perinsip kehati-

hatian dan menerapkan rahasia bank.

PT. Bank Riau Kepri dalam melaksanakan operasional perbankannya harus mematuhi ketentuan yang berlaku, yaitu menggunakan standar operasinal (SOP) dalam SK Direksi Bank Riau Kepri No. 99/ KEPDIR/ 2010 tanggal 29 Oktober 2010 tentang Struktur Organisasi Bank dan Tata Kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri dan sesuai dengan Buku Pedoman Pegawai.

3. Ketidak hati-hatian PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA dalam melakukan kegiatan usahanya

Perakreknnya kasus di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA pada tanggal 9 Januari 2014 yang lalu di Butik Mall SKA Pekanbaru, terjadi penarikan tunai terhadap tabungan nasabah atas nama Mentari Maharani Br. Ginting yang dilakukan oleh pihak lain dengan menggunakan buku tabungan milik nasabah tanpa sepengetahuan nasabah pemilik rekening, dengan jumlah penarikan sebesar Rp.2.800.000,- (dua juta delapan ratus ribu rupiah) dengan cara mengambil buku tabungan nasabah dan meniru/ memalsukan tanda tangan di formulir penarikan di bank.²² Dalam hal ini bank tidak melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

²² Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014.

Berdasarkan pada hasil penelitian permasalahan yang terjadi pada penarikan tabungan nasabah yang dilakukan pihak lain di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, dalam hal ini karyawan melaksanakan tugasnya dengan tidak menjalankan sesuai standar operasional (SOP), prinsip kehati-hatian sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, dengan tidak meminta keterangan data diri dalam menerima orang lain dalam melakukan penarikan tidak sesuai dengan standar prosedur.

4. Tanggung jawab PT. Bank Riau Kepri dalam melakukan kegiatan usahanya

Berdasarkan kasus yang terjadi di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA pada penarikan tabungan nasabah oleh pihak lain, maka nasabah berhak mendapatkan kembali simpanannya dengan mendapatkan ganti kerugian atas penarikan yang dilakukan oleh pihak lain. Prinsip pertanggung jawab hukum *Liability based on fault*, yaitu baru memperoleh ganti kerugian apabila ia berhasil membuktikan adanya kesalahan.²³

Bentuk pertanggung jawaban PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku :

a. Berdasarkan syarat umum pembukaan rekening PT. Bank Riau Kepri.

Pasal 6 ayat (1) tentang Intruksi Atau Perintah Pemilik Rekening menyatakan “ jika bank telah melaksanakan perintah pemilik rekening tidak terbatas pada penyetoran, penarikan atau transfer yang digunakan dengan cek/ BG, formulir atau dokumen lainnya yang hilang, dicuri, diselewengkan, digunakan secara tidak sah, dipalsukan, ditiru, maka semua akibat yang timbul dari adanya hal-hal tersebut di atas sepenuhnya menjadi tanggung jawab atau resiko pemilik rekening sepenuhnya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.”

Berdasarkan uraian di atas maka, pihak nasabah untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak bank, nasabah harus membuktikan terlebih dahulu bahwa kasus penarikan tabungan tersebut merupakan kesalahan oleh pihak bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bank di Divisi *Human Capital* PT. Bank Riau Kepri pada Hari Senin 8 Desember 2014, menyatakan bahwa tanggung jawab bank terhadap nasabah pada penarikan tabungan yang dilakukan oleh pihak lain, bank bertanggung jawab untuk menangani kasus tersebut apabila pihak nasabah dapat membuktikan bahwa penarikan tabungan tersebut merupakan kelalaian dari pihak bank dengan tidak menjalankan prosedur yang seharusnya dilakukan. Nasabah dapat melakukan *complain* harus menunjukkan bukti-bukti bahwa terjadinya *human error* yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA tersebut

²³ Salim HS Dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 209

yang merugikan nasabah pemilik tabungan.²⁴

- b. Berdasarkan PBI No 7/7/2005 Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang di ajukan nasabah atau perwakilan nasabah, pada Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis.

Perakteknya terhadap penyelesaian pengaduan nasabah PT. Bank Riau kepri berjalan dengan baik, nasabah melakukan pengaduan kepada pihak bank melalui *customer service* pada tanggal 18 Februari 2014 kemudian pihak bank melakukan tindak lanjut penangan pengaduan dan melakukan pertemuan antara pihak-pihak terkait, dan penyelesaian pengaduan nasabah di lakukan pada 3 Maret 2014 Proses penyelesaian yang dilakukan antara pihak nasabah, *teller* bank dan pihak yang melakukan penarikan tabungan nasabah tersebut dilakukan secara kekeluargaan, pihak yang melakukan penarikan mengganti uang dari *teller* tersebut, yang sebelumnya pihak bank mengganti uang nasabah pada tanggal 28 Februari 2014. Sebagai mana yang disebutkan dalam berita acara pengembalian uang antara pihak nasabah, *teller* dan pihak yang melakukan penarikan.²⁵

5. Bentuk Ganti Rugi yang di berikan PT. Bank Riau Kepri

Bentuk ganti rugi yang di berikan bank kepada nasabah, bank melakukan pengembalian uang nasabah sebesar simpanan nasabah yang diambil oleh pihak lain.²⁶ Namun penggantian tersebut dilimpahkan oleh pihak bank kepada *teller* yang melakukan kesalahan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman Pegawai PT. Bank Riau Kepri²⁷

6. Sanksi yang di berikan PT. Bank Riau Kepri

Adapun penerpan sanksi yang di berikan PT. Bank Riau Kepri terhadap pegawainya harus sesuai dengan Buku Pedoman Pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. Bank Riau Kepri divisi hukum pada hari selasa tanggal 9 Desember 2014 terkait dengan penarikan tabungan nasabah yang merupakan kelalain dari pihak bank dengan tidak menjalakan prinsip kehati-hatian dalam menjalakan tugasnya adapun Tindakan bank terhadap Karyawan yang tidak melakukan tugasnya bedasarkan prinsip kehati-hatian adalah karyawan yang melakukan kesalahan akan menanggung resiko dari kesalahan yang dilakukan dengan minimal mengganti kerugian jika kesalahan tersebut dilakukan tanpa faktor kesengajaan Dan diberikan sanksi berdasarkan

²⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Almadi Karyawan Divisi Human Capital PT. Bank Riau Kepri Pada Hari Senin, Tanggal 8 Desember 2014, bertempat di Human Capital Bank Riau Kepri.

²⁵ Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014

²⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan Mentari Maharani Br Ginting, Nasabah Pemilik Rekening Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 30 September 2014.

²⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ainil Jamaliah, *Teller* PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, Pada Hari Selasa, tanggal 11 Nopember 2014, bertempat di Bank Riau Kepri Butik Mall SKA.

ketentuan disiplin sesuai dengan prosedur buku pedoman pegawai.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan *teller* yang melakukan kelalaian dalam menerima pihak lain dalam melakukan penarikan tabungan di PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA Pekanbaru pada Hari Kamis 20 Nopember 2014 dalam hal ini *teller* tersebut mendapatkan peringatan dan di tunda pengangkatannya sebagai pegawai tetap di PT. Bank Riau Kepri, dan gantian kerugian yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah merupakan pemotongan gaji dari karyawan (*teller*) yang melakukan kelalaian tersebut.²⁹

PENUTUP

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran anantara lain sebagai berikut :

1. Pihak perbankan dalam hal ini PT. Bank Riau Kepri Butik Mall SKA diharapkan untuk lebih berhati-hati, cermat dan teliti dalam menjalankan kegiatan usahanya dan melakukan peningkatan pengawasan internal sehingga kelalaian terhadap penarikan tidak sampai terulang lagi. Bank juga seharusnya melakukan konfirmasi secara personal dan memastikan benar-benar secara cermat bahwa transaksi sesuai dengan profil nasabah.

2. Disarankan perlu ditingkatkan mengenai standar mekanisme pengaduan nasabah dan ada peraturan yang khusus untuk mengatur transaksi penarikan tabungan yang dilakukan oleh pihak lain, sehingga jika ada permasalahan maka dapat segera diselesaikan meskipun ada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tentunya belum cukup untuk melindungi masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan, masih diperlukan perumusan yang lebih representative yang dapat menjangkau semua bentuk kejahatan transaksi dengan bank.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Hadjon, Phillipus M, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.

Hermansyah, 2009, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta.

Hernoko, Agus Yudha ,2011, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Momersial*, Jakarta.

HS, Salim, 2007, *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUHperdata*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

²⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Alhim Syafal Divisi Hukum PT. Bank Riau Kepri, Pada Hari Selasa, tanggal 9 Desember 2014, bertempat di Devisi Hukum Bank Riau Kepri

²⁹Berdasarkan hasil wawancara dengan Ainil Jamaliah, *Teller* PT.Bank Riau Kepri Butik Mall SKA, Pada Hari Kamis, tanggal 20 Nopember 2014, bertempat di Bank Riau Kepri Butik Mall SKA.

- Miru, Ahmadi, 2010, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad, Prof. Abdulkadir, 2011, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sembiring, Sentosa, 2008. *Hukum Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Soekanto, Soejono, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Usman, Rachmad dan Gazali, Djoni S, 2010, *Hukum Perbankan*, Cet ke-1, Sinar Grafika, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, 2006, *Seri Hukum Bisnis Anti Monopoli*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- A. Jurnal/Kamus/Makalah
 Departmen Pendidikan Nasional, 1998, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- David Y. Wonok, 2013, "Perindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Resiko Yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana" artikel pada jurnal, Vol.I/No.2 April-Juni.
- B. Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD1945)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang Undang No. 10 Tahun 1998 Undang-Undang
- Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia No.1/6/PBI/1999 tanggal 20 September 1999 tentang Penugasan Direktur Kepatuhan dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum
- C. Website
[http://www. Academia.edu.com/ Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank](http://www.Academia.edu.com/Perlindungan_Hukum_Terhadap_Nasabah_Bank) Yurisal Aesong diakses pada tanggal 20 Oktober 2014.
- [http://www. ka-lawoffice.com/articles/70.html](http://www.ka-lawoffice.com/articles/70.html). Terakhir diakses tanggal 4 November 2014.
- <http://ntanaiu.blogspot.com/2012/09/Pengertian-Perlindungan-Hukum-Terhadap.html?m=1>. Terakhir diakses tanggal 20 Oktober 2014.
- http://id.m.wikipedia.org/wiki/bank_riau_kepri. Trakhir diakses tanggal 4 November 2014.