



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSUL EKSONERASI DALAM PERJANJIAN SEWA - MENYEWAKAN SAFE DEPOSIT BOX PADA BANK MANDIRI CABANG BANDA ACEH

Tia Rizky

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Rismawati

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Abstrak - Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila: "Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang di buat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya". Dalam prakteknya, Bank Mandiri Cabang Banda Aceh masih saja mencantumkan perihal tersebut pada Pasal 25 perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*. Penulisan artikel ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa Safe Deposit Box menurut peraturan perundang-undangan. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan pihak bank mencantumkan klausul eksonerasi di dalam perjanjian *Safe Deposit Box*. Serta Untuk menjelaskan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dengan dicantumkannya klausul eksonerasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif - empiris. Penelitian Yuridis Normatif – Empiris adalah suatu metode penelitian hukum untuk menarik dan memahami asas-asas hukum yang dirumuskan baik secara tersirat, maupun tidak tersirat didalam suatu peraturan perundang-undangan dan mengaitkannya dengan gejala-gejala yang menjadi permasalahan di dalam suatu penelitian. Hasil penelitian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *Safe Deposit Box* menurut perundang-undangan adalah pelaku usaha jasa keuangan wajib menginformasikan kepada konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, resiko, syarat dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan pelaku usaha jasa keuangan. Faktor-faktor pihak bank mencantumkan klausul eksonerasi didalam perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* adalah berdasarkan faktor efisiensi waktu, faktor keamanan, dan faktor menghindari kerugian. Upaya dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha *Safe Deposit Box* pada Bank Mandiri Cabang Banda Aceh dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta melalui jalur Pengadilan. Disarankan kepada Bank Mandiri Cabang Banda Aceh untuk dapat mereview kembali isi perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* khususnya pada Pasal 25 sebagaimana yang telah dijelaskan pada poin 1 dalam sub kesimpulan.

Kata Kunci: Eksonerasi, Klausul Baku, Perjanjian Baku, *Safe Deposit Box*.

Abstract - Article 18 paragraph (1) letter g of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection prohibits the business makes or include a standard clause in every document or agreement if: "Declare the submission of consumers to the regulations in the form of new regulations, additional, secondary and / or advanced conversion which is made unilaterally by businesses in the future consumers to use services bought ". In practice, Bank Mandiri Cabang Banda Aceh still used the subject in Article 25 of the tenancy agreement *Safe Deposit Box*. This thesis aims to explain the legal protection of the consumer service users *Safe Deposit Box* according to the legislation. To explain the factors that led to the bank include the exoneration clause in the agreement of *Safe Deposit Box*. As well as to explain the legal effort to do the consumers by including the exoneration clause. Currency research methods used in this research is collaboration between normative - empiris juridical method . Normative – empiris juridical study is a legal research methods to attract and understand the legal principles formulated either implied or not implied in a legislation and associate with symptoms that become problems in a study. Results of research on the legal protection of the consumer service users *Safe Deposit Box* according to the law are businesses financial services shall inform the customer of any changes to the benefits, costs, risks, terms and conditions set forth in the documents and / or agreements regarding the products and / or services financial services businesses. The factors of bank included the exoneration clause in tenancy agreement of *Safe Deposit Box* based on the factor of time efficiency, safety factors, and factors to avoid losses. Efforts in the settlement of consumer disputes with businesses *Safe Deposit Box* at Bank Mandiri Cabang Banda Aceh can be reached through the Foundation for Consumer Protection Aceh (YAPKA), through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK), through the Financial Services

Authority (Otoritas Jasa Keuangan) as well as through the courts. Suggested to Bank Mandiri Cabang Banda Aceh to be reviewing the content of the tenancy agreement Safe Deposit Box in particular on Article 25 as described in point 1 in the sub conclusion..

Keywords: *Exoneration clause, Standard Clause, Standard Agreement, Safe Deposit Box.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dalam pasal 1 ayat (1) menyebutkan pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank mempunyai peranan penting yaitu selain sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat juga sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat ataupun dunia usaha.

Selain itu, bank juga menawarkan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya salah satunya yaitu *Safe Deposit Box*. *Safe Deposit Box* yang selanjutnya disebut *SDB* merupakan salah satu sistem pelayanan bank kepada masyarakat dalam bentuk bank menyewakan box dengan ukuran tertentu untuk menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut.¹ Biasanya barang yang disimpan di dalam *Safe Deposit Box* adalah barang yang bernilai tinggi di mana pemiliknya merasa tidak aman untuk menyimpannya di rumah.

Berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dalam pasal 1 butir 14 yang berbunyi: “Penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan perjanjian atau kontrak antara bank umum dengan penitip, dengan ketentuan Bank Umum yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut”.

Selain itu juga disebutkan dalam pasal 6 butir (h) bank “menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga”, dan huruf (i) yaitu bank “melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak. Dalam *Safe Deposit Box* bank memberikan penyewaan *safe deposit* yang dalam hal ini bank akan bertindak sebagai pihak “penerima titipan” dari konsumen pengguna jasa perbankan, sebagai pihak “Yang menyewakan”.² Penitipan yang dilakukan dalam *Safe Deposit Box* merupakan kegiatan perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box*.

Menurut M. Yahya Harahap pengertian dari sewa menyewa itu sendiri adalah persetujuan antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa, pihak yang menyewa menyerahkan sesuatu barang kepada si penyewa untuk sepenuhnya dinikmati (*volledige*

¹ Thomas Suyatno, *et al.*, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia, Jakarta, 1998, hal. 66.

² Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 103.

genot) dan penikmatan berlangsung untuk suatu jangka waktu tertentu dengan pembayaran sejumlah harga sewa yang tertentu pula.³

Perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* merupakan perjanjian yang bersifat standar kontrak (perjanjian baku). Model perjanjian baku ini dapat berupa formulir yang dilengkapi dengan syarat-syarat perjanjian maupun klausul-klausul tertentu yang sering kali sulit dipahami oleh konsumen dalam waktu yang singkat. Perjanjian baku belum diawasi oleh pemerintah sehingga klausul yang ditentukan secara sepihak oleh bank tidak menjamin keseimbangan antara bank dan nasabah.⁴

Menurut Munir Fuady perjanjian baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh hanya salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali perjanjian tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk-bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya di mana para pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai hak untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.⁵

Pengaturan dalam pencantuman klausul baku juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian klausul baku disebutkan dalam pasal 1 butir 10 yang berbunyi “Klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Selain itu menurut Mariam Darus Badruzaman definisi dari Klausul eksonerasi itu sendiri adalah klausul yang dicantumkan di dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengalihan tanggung jawab dari salah satu pihak yang membuat perjanjian sehingga ada pihak yang dirugikan. Oleh sebab itu pencantuman klausul eksonerasi ini telah diatur dalam Undang-Undang.

Ketentuan pencantuman klausul baku itu sendiri disebutkan dalam pasal 18 Undang-

³ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1986, hlm. 93

⁴ Chatamarrasjid Ais, *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung, 2005, hlm. 117.

⁵ <http://irmiinai.blogspot.com>, *Hukum Perjanjian Standar Kontrak*, Kamis 29 Mei 2014, Pukul 15:15.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang di tujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausul baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* antara konsumen dengan Pihak Bank memberikan kedudukan yang tidak seimbang, sehingga adanya kasus yang dilaporkan

kepada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLPKI). Namun demikian nasabah tidak dapat menggugatnya di Pengadilan Umum yang dikarenakan tidak adanya alat bukti yang akurat dan yang dapat membuktikan atas hilang/rusak/susutnya barang-barang berharga milik nasabah. Nasabah yang dirugikan hanya bisa mengadakan laporan tersebut ke YLPKI perwakilan Kota Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Metode adalah jalan yang menyatukan secara logis segala upaya untuk sampai kepada penemuan, pengetahuan, dan pemahaman tentang suatu yang dituju atau yang diarah secara tepat.⁶ Metode penelitian hukum adalah prosedur atau cara yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum. Untuk menentukan metode yang digunakan dalam suatu penelitian hukum, haruslah dipahami terlebih dahulu tujuan dari penelitian itu sendiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggabungan metode yuridis normatif dan empiris. Penelitian yuridis normatif adalah suatu metode penelitian hukum untuk menarik dan memahami asas-asas hukum yang dirumuskan baik secara tersirat, maupun tidak tersirat didalam suatu peraturan perundang-undangan dan mengaitkannya dengan gejala-gejala yang menjadi permasalahan di dalam suatu penelitian. Sedangkan yuridis empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dari penelitian dilapangan berupa data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.⁷

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan studi lapangan dan studi dokumen serta wawancara sebagai alat pengumpul data dalam melakukan pengumpulan data. Studi lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer, sedangkan studi dokumen dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.⁸ Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, cet 3, (Jakarta: Rajawali Pers), 1990, hlm. 14.

⁷ Sri Mamudji, et all., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal 10

⁸ Sri Mamudji, et all., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal 28

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Menurut Perundang-undangan

Konsumen yang ingin menggunakan jasa *safe deposit box* biasanya terlebih dahulu berusaha mendapatkan informasi sebanyak mungkin terhadap *safe deposit box* yang akan mereka sewa, meskipun demikian pihak bank juga akan memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap penyewaan *safe deposit box* tersebut melalui *Costumer Service (CS)*. Sebagaimana alur proses penyewaan *safe deposit box* pada Bank Mandiri cabang Banda Aceh, konsumen yang ingin menyewa *safe deposit box* terlebih dahulu diberikan penjelasan tentang syarat-syarat dan ketentuan dalam proses sewa menyewa. Setelah mendapatkan penjelasan yang cukup, pihak bank baru akan menyodorkan formulir (*standar form*) kepada konsumen untuk mengisi biodata yang diperlukan dan melakukan pembayaran iuran sesuai dengan ukuran yang dipilihnya melalui teller, setelah mendapatkan resi pembayaran iuran tersebut konsumen baru bisa melanjutkan untuk tahapan proses penandatanganan perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*. Setelah semua dokumen ditandatangani, konsumen diberikan kunci dan *ID card* khusus untuk memasuki wilayah *safe deposit box* yang berkeamanan tinggi.

Meskipun sudah diberikan penjelasan yang cukup tentang syarat atau ketentuan yang telah disiapkan secara sepihak oleh bank (perjanjian baku) yang tentunya akan menguntungkan pihak bank itu sendiri sehingga menjadikannya alasan untuk keamanan pihak bank dari pihak-pihak yang ingin merugikannya. Atas dasar itu pula kebanyakan konsumen tidak bisa menolak isi dari surat perjanjian tersebut sehingga konsumen berada pada posisi lemah untuk melakukan negosiasi, mereka hanya memiliki 2 (dua) pilihan yaitu “menerima” atau “menolaknya”. Karena kebutuhan konsumen terhadap jasa *safe deposit box*, mereka menerima semua syarat dan ketentuan yang tertuang dalam surat perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* tersebut, meskipun didalam perjanjian tersebut mengandung klausul eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab pihak bank (pelaku usaha).

Dalam berbagai kegiatan usaha pelaku usaha masih saja menghindari resiko kerugian bagi dirinya sendiri sehingga cenderung mengakibatkan kerugian bagi pihak lain atau konsumen. Dengan demikian pihak pengguna jasa menjadi objek keuntungan bagi pelaku usaha yang kerap melupakan tugasnya untuk memberikan rasa aman serta pelayanan yang

baik bagi pengguna jasa yang ditawarkannya. Hal tersebut dapat dilihat dari perjanjian baku yang diajukan oleh pelaku usaha kepada konsumen masih saja mengandung poin-poin pengalihan tanggung jawab (klausul eksonerasi). Sebagaimana yang terkandung dalam pasal 25 perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* pada Bank Mandiri cabang Banda Aceh yang menurut penulis mengandung klausul eksonerasi. Adapun isi pasal 25 dimaksud adalah sebagai berikut:

“Bank berhak untuk melakukan perubahan dan atau penambahan terhadap” Syarat-Syarat Umum Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* “ini berdasarkan pertimbangan Bank tanpa berkewajiban untuk memberitahukan atau meminta persetujuan kepada penyewa terlebih dahulu dan perubahan dan atau penambahan tersebut merupakan bagian satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari “Syarat-syarat Umum Sewa Menyewa *Safe Deposit Box*”

Dari pasal 25 diatas terlihat jelas bahwa pihak Bank Mandiri Cabang Banda Aceh telah mengabaikan isi pasal 12 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan. Dalam pasal tersebut jelas sekali Bank Mandiri cabang Banda Aceh memuat poin-poin yang membebaskan diri terhadap kewajibannya untuk memberitahukan pengguna jasa *safe deposit box* tersebut tentang perubahan dan penambahan terhadap syarat-syarat sewa-menyewa *safe deposit box* untuk masa yang akan datang atas pertimbangannya secara sepihak.

Kemudian Bank Mandiri melalui pasal 25 diatas juga secara terang-terangan telah meminta persetujuan kepada konsumen terhadap suatu perubahan persyaratan yang akan datang sedangkan konsumen itu sendiri belum mengetahui isi perubahan tersebut. Berdasarkan perihal tersebut jelas sekali terlihat bahwa Bank Mandiri Cabang Banda Aceh telah melanggar pasal 22 ayat (2) poin f Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dimana pelaku usaha jasa keuangan dilarang menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau peraturan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha jasa keuangan dalam masa konsumen memanfaatkan produk dan /atau layanan yang dibelinya.

Sejauh ini pihak OJK belum bisa memberikan respon apapun terhadap isi pasal 25 dalam perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* Bank Mandiri cabang Banda Aceh yang menurut penulis mengandung klausul eksonerasi, hal ini dikarenakan Bank Indonesia

(sebelum UU No. 21 tahun 2011 tentang OJK berlaku) dan OJK sendiri belum mengatur batasan minimum atas perjanjian/klausula baku terhadap jasa *Safe Deposit Box*.⁹

OJK sudah mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan, dimana pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan secara tertulis, sekurang-kurangnya manfaat, risiko, biaya produk, dan layanan serta syarat dan ketentuan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 8 peraturan tersebut.

Menurut Penulis adanya tindakan perbankan membuat format perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* yang mengandung unsur pengalihan tanggung jawab bank terhadap konsumen merupakan perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi. Oleh karena itu perlu diperhatikan bahwa setiap perjanjian baku harus mempunyai alasan hukum yang wajar, dimana bank dalam hal ini membuat perjanjian baku hanya untuk mengarahkan maksud dan isi pokok-pokok perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*. Dari hasil wawancara dengan konsumen, ada hak mereka yang dilanggar oleh pihak bank yaitu berupa penyampaian informasi terhadap segala perubahan isi perjanjian pasca penandatanganan sebagaimana yang tercantum pada pasal 25 perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* pada Bank Mandiri Cabang Banda Aceh. Namun demikian, konsumen tidak dapat menolak untuk menandatangani surat perjanjian tersebut yang dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap jasa sewa menyewa *safe deposit box*.

Konsumen dilindungi haknya untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan sebagaimana yang dijelaskan pada poin (d) didalam pasal 4 UUPK. Pelayanan yang benar dan jujur, serta tidak diskriminatif juga merupakan hak-hak konsumen yang harus diperhatikan. Apabila ketentuan-ketentuan di atas tidak dipenuhi secara baik oleh badan usaha (pelaku usaha dan lembaga pemerintahan), maka menjadi hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap sesuatu yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

2. Faktor-faktor pihak bank mencantumkan klausul eksonerasi didalam perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*

⁹ Robby Satya Andika, karyawan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Kota Banda Aceh, wawancara, Tanggal 6 Januari 2015

Dalam hal perjanjian baku, kedudukan bank dengan konsumen tidak pernah seimbang. Ada kalanya bank lebih kuat dari konsumen, dalam hal konsumen membutuhkan perlindungan terhadap benda berharganya melalui jasa *safe deposit box* yang ditawarkan oleh bank. Sebelum perjanjian di tandatangani, konsumen diminta membaca seluruh klausul perjanjian yang berlembar-lembar hanya dalam beberapa menit, namun karena konsumen sangat membutuhkan perlindungan terhadap benda berharganya, maka mau tidak mau mereka setuju saja dengan semua ketentuan yang ditetapkan oleh pihak bank.

Ada beberapa pertimbangan atau faktor pihak Bank Mandiri cabang Banda Aceh mencantumkan klausul eksonerasi didalam perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* diantaranya; faktor efisiensi waktu, faktor keamanan, dan faktor menghindari kerugian.¹⁰

a. Faktor Efisiensi Waktu

Menurut Bank Mandiri cabang Banda Aceh bahwa pertimbangan Bank memuat klausul eksonerasi dalam perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* lebih kepada efisiensi waktu yang diperlukan untuk mencapai kesepakatan dari sebuah perjanjian, hal ini dikarenakan pihak bank tidak harus melakukan negosiasi secara berulang maupun membutuhkan tanggapan dari pengguna jasa (konsumen) dalam menyepakati sebuah perjanjian, namun hanya membutuhkan persetujuan atau penolakan konsumen terhadap perihal yang telah disiapkan oleh pihak bank dalam perjanjian.

b. Faktor Keamanan Bank (*Bank Securities*)

Klausul-klausul yang terdapat dalam perjanjian *Safe Deposit Box* tersebut diharapkan dapat memberikan keamanan pihak bank dalam memberikan fasilitas jasa *Safe Deposit Box* kepada konsumen. Hal tersebut sangat penting karena pada saat fasilitas *Safe Deposit Box* akan diberikan pada umumnya posisi bank lebih kuat dari konsumen. Demikian juga pada saat penandatanganan perjanjian tidak terjadinya tawar menawar dan posisi bank lebih kuat selaku penyedia jasa dan pembuat dokumen perjanjian.

c. Faktor Menghindari Kerugian

Faktor menghindari kerugian merupakan salah satu alasan bank mencantumkan klausul eksonerasi pada perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*. Disamping itu

¹⁰Ceng Panji, Anggota Divisi Hubungan Korporasi & Hukum/Koordinator PT. Bank Mandiri Wilayah Kota Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 10 Februari 2016.

klausul eksonerasi yang dicantumkan pihak bank pada perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* juga merupakan bagian dari pencegahan bank terhadap kemungkinan penyalahgunaan fungsi dari *safe deposit box* itu sendiri oleh konsumen, kemudian pencegahan pihak bank terhadap tidak adanya konfirmasi konsumen untuk perpanjangan masa sewa-menyewa apabila batas waktu sewa-menyewa yang telah disepakati telah berakhir. Apabila konsumen tidak melakukan konfirmasi hingga tenggat waktu yang telah disepakati, sedangkan *safe deposit box* nya tidak bisa disewakan kepada konsumen lain oleh pihak bank. Dalam hal ini bank tentunya akan mengalami kerugian apabila tidak dimuat semacam klausul untuk merubah masa perpanjangan sewa menyewa secara sepihak, dan bahkan apabila tidak dapat dilakukan konfirmasi pihak bank kepada konsumen, bank harus melakukan pembongkaran terhadap *safe deposit box* tersebut dan melakukan pelelangan terhadap isinya untuk menutupi biaya sewa tersebut.

3. Upaya dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Pelaku Usaha Program *Safe Deposit Box* pada Bank Mandiri cabang Banda Aceh

Kewajiban semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan produknya sering merugikan konsumen.

Hal ini juga telah ditegaskan dengan penerapan sanksi yang tegas serta dinyatakan sebagai “kejahatan” apabila Anggota Dewan Komisaris, Direksi atau pegawai bank dengan sengaja tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam UU dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank. Sebagaimana yang diamanahkan dalam Pasal 49 dan 51 UU No.10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Sehingga klausula baku yang memenuhi keadaan tersebut di atas dinyatakan batal demi hukum, hal ini sesuai dengan penjelasan pasal 18 ayat (2) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghendaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam pelaksanaan perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*, yaitu melalui Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

1. Melalui Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui Yayasan lembaga Perlindungan Konsumen. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Juliani, bahwa konsumen yang merasa dirugikan oleh Bank atas produk barang atau jasa dapat melaporkan kepada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh. Selanjutnya Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh akan mempelajari laporan tersebut dan menindaklanjutinya dengan advokasi hukum atau bisa dengan memberikan teguran dengan menyurati pihak pelaku usaha terkait agar memperhatikan hak-hak konsumen. Selanjutnya Deddy Harahap mengatakan dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan proses mediasi. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat proses mediasi dilakukan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari mediasi pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh)

terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh.¹¹

2. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sengketa konsumen juga dapat diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaia Sengketa Konsumen (BPSK) anggotanya terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Adapun mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001.

Dengan demikian, dalam hal timbulnya kerugian akibat pencatuman klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian oleh pelaku usaha terhadap konsumen, maka konsumen dapat mengambil suatu tindakan hukum baik berupa tindakan hukum secara pidana dan/atau secara perdata. Secara pidana maka konsumen dapat menuntut menggunakan Pasal 62 ayat (1) dengan tambahan Pasal 63 UUPK. Dalam hal konsumen mengambil tindakan hukum secara perdata maka konsumen dapat menggugat dengan Pasal 1365 BW.

Akan tetapi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini belum dibentuk di kota Banda Aceh. Sehingga setiap kasus sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen hanya diselesaikan oleh Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh. Tentu saja hal ini sangat tidak efektif mengingat kasus sengketa konsumen yang terjadi di Kota Banda Aceh sangat banyak, sedangkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusianya sangat terbatas. Akibat hal yang demikian banyak kasus sengketa konsumen yang tidak dapat ditangani semuanya, apalagi untuk sengketa konsumen media online yang pelaku usahanya tidak diketahui keberadaannya.

3. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

¹¹ Deddy Harahap, anggota Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara*, Tanggal 14 Januari 2016.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menentukan beberapa persyaratan pengaduan konsumen yang dapat dilayani terhadap permasalahan yang dihadapi konsumen perbankan. Namun demikian, upaya lainnya yang dapat dilakukan oleh konsumen selain membuat pengaduan/melaporkan sipelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dan Otoritas Jasa Keuangan, yaitu dengan menempuh jalur peradilan. Meskipun ini jarang dilakukan karena akan sulit dengan menempuh proses pembuktian yang panjang dan memakan waktu yang lama, namun paling tidak konsumen secara tidak langsung telah membuat suatu pemberitahuan bahwasannya ada penipuan-penipuan atau kerugian-kerugian yang dialami konsumen dengan perjanjian jasa *safe deposit box* sehingga masyarakat akan lebih hati-hati dalam mengadakan perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*.

KESIMPULAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *safe deposit box* dapat ditemukan pada pasal 4, 11, 12 POJK dan pasal 18 UUPK.

Faktor-faktor bank mencantumkan klausul eksonerasi didalam perjanjian sewa menyewa *safe deposit box* adalah karena faktor efisiensi waktu, faktor keamanan, dan faktor keseimbangan.

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan pelaku usaha jasa sewa-menyewa *Safe Deposit Box* Bank Mandiri cabang Banda Aceh dapat ditempuh melalui (4) empat cara yaitu; melalui Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Prof. Dr. Chatamarrasjid Ais, S.H., MH., *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung, 2005.

Prof. Subekti, S.H, *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT. Intermedia, Jakarta, 2002.

Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H, M.H., *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010.

- Iman Syahputra Tunggal, S.H., CN., LL.M., *Peraturan Perundang-Undangan Perbankan Di Indonesia*, Harvarindo, Jakarta, 2003.
- M. Yahya Harahap, S.H., *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Alumni, Bandung, 1986.
- Suharnoko, S.H., LL.M., *Hukum Perjanjian*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Munir Fuady, S.H., M.H., LL.M., *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Prof. Dr. Mariam Darus Badruzaman, S.H., *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung, 2005.
- Drs. Thomas Suyatno, M.M., *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998.
- Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H.,MH., *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Zulham, S.H. M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta, 2013.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- I.P.M. Ranuhandoko B.A., *Terminologi hukum: Inggris-Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.
- Sutan Remi Sjadeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia (BI)*, Jakarta, 1953.
- Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di luar KUH Perdata*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Huala Adlof, *Dasar-dasar hukum kontrak International*, PT. Ravika Adtama, 2007.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyatin (ed.). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju. Bandung, 2000.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 1990.

Sri Mamudji, *et all, Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Subekti, R, dan Tjittrosudibhio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2004.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan