



PERTANGGUNGJAWABAN BANK BCA TERHADAP NASABAH ATAS KELALAIAN BANK MENTRANSFER DANA SERTA UPAYA PENYELESAIANNYA

Rizky Khaerul Munazat, Devi Siti Hamzah Marpaung

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Dunia Perbankan sangat tergantung pada nasabah yang akan menyimpan dananya di bank dan yang meminjam dana dari bank, karena nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam bisnis perbankan. Untuk mendapatkan nasabah tersebut, diperlukan kepercayaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh Bank terhadap nasabahnya. Tujuan penelitian saya yang diangkat dari kasus yang sedang terjadi saat ini yaitu kelalaian yang dilakukan oleh Bank BCA terhadap nasabah atas kesalahan mentransfer dana serta upaya penyelesaiannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum perbankan dalam melindungi dana nasabah, untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban Bank BCA terhadap kelalaian yang dilakukan pegawai Bank BCA tersebut.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan penulisan jurnal ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menganalisis hukum yang terjadi dimasyarakat saat ini melalui proses alternatif penyelesaian sengketa dengan cara meneliti data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dengan menggunakan teori perlindungan hukum dan teori pertanggungjawaban sehingga dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penulisan jurnal ini, yang mengenai pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank.

Berdasarkan hasil penelitian adalah pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank yaitu dengan adanya peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Otoritas Jasa keuangan Nomor 21 Tahun 2011 dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer dana.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Kelalaian Bank, Nasabah, Upaya Penyelesaian

PENDAHULUAN

Pada intinya bank dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sesuai dengan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-

Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan kegiatan pokoknya yang mempunyai 3 (tiga) fungsi pokok yaitu :

1. Menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk
2. Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha
3. Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, serta berbagai jasa lainnya di bidang keuangan, di antaranya *inkaso transfer, traveler check, credit card, safe deposit box, jual beli surat berharga*, dan lain sebagainya.²

Di Indonesia sendiri, perbankan merupakan kegiatan usaha komersial yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat umum. Fungsi intermediasi baru dapat berjalan dengan baik apabila kedua belah pihak memiliki kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, bank sering juga disebut sebagai lembaga kepercayaan. Tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat dapat dipastikan bahwa fungsi Intermediasi tidak akan dapat dilakukan dengan baik. Bila proses intermediasi ini berjalan dengan baik, maka semua pihak yaitu, bank, pihak yang mempunyai kelebihan dana, pihak yang membutuhkan dana, dan pada gilirannya perekonomian secara keseluruhan akan memperoleh manfaat dari keberadaan suatu bank. Perekonomian juga mendapatkan manfaat berupa mekanisme alokasi sumber-sumber dana secara efektif dan efisien. Disamping sebagai lembaga intermediasi, bank juga memberikan pelayanan dalam lalu lintas sistem pembayaran.³

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank, faktor-faktor tersebut yaitu: integritas pengurus, pengetahuan dan kemampuan pengurus baik berupa pengetahuan kemampuan manajerial maupun pengetahuan dan kemampuan teknis perbankan, kesehatan bank yang bersangkutan, dan kepatuhan bank terhadap kewajiban bank.⁴

Peraturan perundang-Undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).⁵

Sebagaimana nasabah yang dirugikan dalam advokasinya biasanya mengadu kepada pihak bank dan mempertanyakan atas dananya yang hilang di Bank. Secara empirik pada contoh kasus tersebut Nasabah dalam advokasinya dapat melapor kepada pihak Kepolisian,

² Zulkifli Zaini, *Mengelola Bank Komersial Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3

³ Rachmadi Usman, SH.,MH, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 5

⁴ Khairun Nisa, Tesis, "*Pertanggungjawaban Bank Dalam Memberikan Ganti Rugi Terhadap Nasabah Atas Kelalaian Bank (STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 2508K/PDT/2015)*" (Medan: USU, 2018), hlm. 3

⁵ *Ibid.*, hlm. 4

maupun mengajukan gugatan perdata dalam hal meminta pertanggungjawaban bank atas dana milik nasabah yang hilang tersebut.⁶

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tanggungjawab Bank BCA atas kelalaian dalam mentransfer dana nasabah ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah yang merasa dirugikan atas kelalaian Bank BCA dalam mentransfer dana nasabah ?

TUJUAN PENELITIAN

Perumusan tujuan penulisan selalu berkaitan erat dalam menjawab permasalahan yang menjadi fokus penulisan, sehingga penulisan hukum yang dilaksanakan tetap terarah. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban bank terhadap nasabah Bank sebagai korban atas kelalaian bank.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian sengketa terhadap nasabah Bank sebagai korban atas kelalaian bank.

METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah dalam jurnal ini sesuai judul yang diajukan maka jurnal yang akan di angkat nantinya menggunakan metode penelitian hukum normatif. Menurut Soejono Soekanto dan Sri Mamudji mendefinisikan penelitian hukum normatif, adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.

Penelitian hukum normatif yang meneliti dan menelaah bahan pustaka, atau data sekunder, maka peneliti hukum normatif disebut juga penelitian hukum kepustakaan, penelitian hukum teoritis/dogmatis.

Dengan demikian bahan yang diteliti pada penelitian hukum normatif adalah bahan pustaka atau data sekunder.⁷

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban Bank BCA Atas Kelalaian Dalam Mentransfer Dana Nasabah.

Pengertian-Pengertian dan Kegiatan Usaha Perbankan

A. Pengertian Bank

Secara sederhana bank adalah suatu wadah untuk menyimpan dan meminjam uang, karenanya disebut pula dengan pasar uang. Di tempat yang dinamakan dengan "bank" inilah uang disimpan dan dipinjamkan. Hal ini sejalan dengan kegiatan pokok usaha bank, yaitu melakukan usaha simpan pinjam uang.

Dalam perkembangannya, istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap

⁶ Ibid., hlm. 5

⁷ Dr. H. Ishaq, SH., M. Hum, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 66

mata uang, bertindak sebagai tempat menyimpan untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “bank” diberikan pengertian sebagai berikut “Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang”. Dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan.⁸

Di Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, disebutkan bahwa perbankan (nasional) Indonesia mempunyai fungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dengan demikian perbankan Indonesia dalam melakukan usaha dan menjalankan fungsinya harus berasaskan demokrasi ekonomi dan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.⁹

B. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata consumer (Inggris-Amerika), atau consument/konsument (Belanda). Dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

C. Pengertian Transfer Dana

Transfer dana berdasarkan definisi Pasal 1 ayat (1) UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima. Dari definisi tersebut, suatu transfer dana pasti diawali dengan suatu perintah kepada bank untuk memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang telah disebutkan dalam perintah transfer dana.

Dalam hal terjadinya kesalahan transfer oleh bank, anda wajib mengembalikan uang tersebut. Penguasaan dana hasil transfer oleh seseorang yang diketahui bukan miliknya diancam pidana yang diatur dalam Pasal 85 UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.¹¹

“Setiap orang yang dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui bukan haknya dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

⁸ Rachmadi Usman, SH.,MH.,Op.cit. hlm. 2

⁹ Rachmadi Usman, SH.,MH.,Op.cit. hlm. 6

¹⁰Dr. Abdul Atsar SH.,MH, Rani Apriani SE.,SH.,MH, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 34

¹¹ Diana Usumasari, S.H., M.H, “Haruskah Kembalikan Dana Hasil Salah Transfer?”, Hukum Online, 1 April 2011.

(Diakses pada 7 Maret 2021 di laman

<https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d92c5577d161/haruskah-kembalikan-dana-hasil-salah-transfer-/>)

Dalam perspektif hukum perdata ketika terjadi salah transfer dana, bank juga dapat meminta nasabah mengembalikan uang tersebut atas dasar Pasal 1359 dan Pasal 1360 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

D. Kegiatan-Kegiatan Usaha Perbankan Dalam Sistem Perbankan Nasional

Kalau kita mencermati isi dari ketentuan dalam Pasal 6 sampai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kegiatan-kegiatan usaha perbankan telah dirinci dan dibatasi, yaitu :

- (1) Mengatur kegiatan-kegiatan usaha yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank umum maupun BPR
- (2) Kegiatan usaha perbankan tersebut dapat dibedakan atas bank umum dan BPR
- (3) Kegiatan usaha perbankan tersebut dapat dibedakan atas bank konvensional dan bank syariah
- (4) Bank umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu dan memilih jenis usaha yang sesuai dengan keahlian dan bidang usaha yang ingin dikembangkan. Usaha yang dijalankan bank umum lebih luas dari pada usaha yang dijalankan BPR. Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah wajib menetapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya.

Menurut sistem Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kegiatan suatu bank dibedakan ke dalam :

- a. Kegiatan bank umum, yang terdiri atas kegiatan utama dan kegiatan tambahan
- b. Kegiatan BPR

Fungsi perbankan (Indonesia) sebagaimana dikemukakan di atas, kemudian diperluas, dijabarkan dan dirinci dalam bentuk kegiatan usaha perbankan dan larangan kegiatan usaha perbankan, yang diatur dalam ketentuan Pasal 6 sampai dengan 15 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.¹²

1. Kelalaian Bank BCA Terhadap Nasabah yang Mengalami Kesalahan Transfer Dana yang Dilakukan Oleh Pihak Bank BCA

A. Kronomogi Kasus

Pertanggungjawaban Bank BCA terkait kasus salah transfer yang dilakukan oleh karyawannya di BCA Citraland, Surabaya, Jawa Timur. Dalam penyelesaiannya Nur Chuzaimah, pegawai Bank BCA yang salah mentransfer uang ke rekening Ardi dalam penyelesaiannya sudah mengganti dana salah transfer tersebut menggunakan uang pribadi kepada nasabah yang seharusnya dengan jumlah Rp. 51.000.000,00 (*lima puluh satu juta ruiah*) dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku manajemen BCA telah mengaku melakukan upaya penyelesaian secara musyawarah dan Ardi (selaku penerima dana salah transfer) berdasarkan catatan BCA Ardi diberikan 2 (dua) kali surat pemberitahuan terjadinya salah transfer dan BCA telah memintanya untuk mengembalikan dana tersebut.

Nasabah yang bersangkutan menunjukkan itikad baik upaya pengembalian dana secara utuh pada bulan oktober 2020, dimana proses hukum atas kasus ini sudah dimulai

¹² Rachmadi Usman, SH.,MH.,Op.cit. hlm. 17-18

sejak agustus 2020. Dalam setiap kasus kesalahan transfer yang dilakukan oleh bank, tiap nasabah wajib mengembalikan uang tersebut. Hal tersebut diatur dalam UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.

Nasabah yang bersangkutan karena kasus ini bermula dari 17 maret 2020, Ardi Pertama menerima transfer sebesar Rp. 51.000.000,00 (lima puluh satu juta rupiah) tanpa ada keterangan asal usul dana tersebut kecuali kliring warkat BI. Karena itulah Ardi sempat mengira uang tersebut merupakan hasil komisi dari penjualan mobil, sebab disaat yang bersamaan dia juga jadi perantara proses jual beli mobil dengan beberapa orang. Uang itu baru ketahuan asal usulnya hampir dua pekan setelahnya seseorang dari BCA datang ke kediaman Ardi dengan maksud Musyawarah dan tujuan meminta Ardi untuk meminta mengembalikan dana tersebut.

Oleh karena pihak bank pun baru menyadari ada kesalahan transfer 10 hari kemudian, sehingga uang tersebut terlanjur terpakai oleh Ardi karena menganggap uang tersebut berasal dari komisi jual mobil. Meski demikian Ardi tetap beritikad baik menyanggupi untuk membayar uang tersebut dengan cara mencicil.¹³

B. Pertanggung Jawaban Bank BCA Terhadap Nasabah Akibat Kelalaian Bank

Bank yang melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi nasabah berdasarkan Pasal 29 angka (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang isinya “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank” maksud kalimat tersebut adalah penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Informasi tersebut dapat memuat keadaan bank, termasuk kecukupan modal dan kualitas aset.

Bank mau bertanggung jawab atas kelalaian apabila memenuhi unsur-unsur yang tertuang :

- a. Adanya suatu perbuatan yang dilakukan oleh bank yang bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang perbankan dan perbuatan tersebut tidak terdapat unsur pembenar.
- b. Perbuatan yang dilakukan oleh bank menimbulkan kerugian bagi nasabah penyimpan.
- c. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh bank dengan kerugian yang diderita oleh nasabah penyimpan.

Dari ketiga unsur tersebut biasanya dilakukan oleh pegawai atau karyawan bank tersebut, berdasarkan Pasal 1603 KUH Perdata mengatur bahwa setiap karyawan mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pekerjaannya sebaik-baiknya dengan memperhatikan kepatutan.

¹³ CNN Indonesia, “Aturan Bagi Nasabah Penerima Uang Salah Transfer”, 26 Februari 2021. (Diakses pada 7 Maret 2021 di laman <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20210226084438-78-611140/aturan-bagi-nasabah-penerima-uang-salah-transfer>)

Selanjutnya didalam Pasal 1367 KUH Perdata menyebutkan bahwa bertanggung jawab atas kerugian karena perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawan bank yang berada dibawah perintah atau kekuasaanya mewajibkan bank yang bersangkutan turut bertanggungjawab atas tindakan atau kelalaian karyawan tersebut dan tentu saja pegawai bank dalam batas kewenangannya yang bertindak lalai atau kurang hati-hati dan menimbulkan kerugian badan hukum tetap terikat untuk bertanggung jawab secara pribadi.

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan oleh Nasabah Yang Merasa Dirugikan Atas Kelalaian Bank BCA Dalam Mentransfer Dana Nasabah.

A. Penyelesaian Sengketa Secara Nonlitigasi

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa pelaksanaan transaksi bisnis mempunyai potensi menyebabkan terjadinya sengketa. sengketa yang terjadi karena adanya perbuatan melawan hukum, yakni perbuatan yang memenuhi kualifikasi Pasal 1365 KUH Perdata. Perbuatan melawan hukum yakni setiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, sehingga mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Berdasarkan pengertian perbuatan melawan hukum yang dimaksud, terdapat empat hal yang harus dibuktikan yakni adanya unsur perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan, unsur menimbulkan kerugian, dan unsur yang menunjukkan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan.

Tuntutan ganti kerugian inilah yang menjadi awal dari sengketa para pihak, yang apabila tidak muncul kesadaran dari para pihak untuk menyelesaikan secara damai akan menjadi sengketa yang berkepanjangan. Dengan demikian hendaknya para pihak lebih mengedepankan upaya-upaya perdamaian.

Adapun beberapa keunggulan dari penyelesaian sengketa secara nonlitigasi dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Sifat kesukarelaan dalam proses
Kesukarelaan di sini karena penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan perjanjian yang dilakukan para pihak. Perjanjian dimaksud dibuat dengan mendasarkan kesukarelaan baik menyangkut substansi maupun proses.
- b. Prosedur cepat
Keunggulan lain dari penyelesaian sengketa alternatif adalah dalam hal kecepatan. Kecepatan dalam penyelesaian tergantung dari itikad baik dari para pihak yang sedang bersengketa dalam berupaya menyelesaikannya dengan mengedepankan semangat kekeluargaan.
- c. Putusan non-yudisial
Maksudnya adalah bahwa putusan yang dihasilkan tidak diputus oleh lembaga hakim, melainkan lebih pada hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa sendiri dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga yang netral.
- d. Prosedur rahasia
Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan pada dasarnya terbuka dan dibuka untuk umum. Akan tetapi dalam lembaga penyelesaian sengketa

- alternatif justru sebaliknya, yaitu bahwa putusan harus dirahasiakan. Hal ini ditujukan untuk menjaga reputasi dari para pihak yang sedang bersengketa.
- e. Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
Karena bisa ditentukan oleh para pihak berdasarkan kesepakatan.
 - f. Hemat waktu dan biaya
Konsekuensi logis dari fleksibelnya prosedur penyelesaian dan faktor kecepatan adalah bahwa menyelesaikan sengketa melalui lembaga alternatif akan menghemat waktu dan biaya.
 - g. Pemeliharaan hubungan baik
Hal ini dapat terwujud karena penyelesaian sengketa dilakukan secara dialogis dengan atau tanpa melibatkan pihak ketiga yang netral dan putusan hakikatnya merupakan kesepakatan dari para pihak.
 - h. Kontrol dan lebih mudah memperkirakan hasil
 - i. Putusan cenderung bertahan lama karena penyelesaian sengketa secara kooperatif dibandingkan pendekatan adversial atau pertentangan.

Adalah kesepakatan dari para pihak bersengketa yang bersifat *win-win solution*.¹⁴

B. Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Mediasi

Salah satu upaya Bank Indonesia untuk memberdayakan nasabah adalah mekanisme mediasi. Sebelumnya penyelesaian sengketa perbankan dilakukan melalui “penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah” seperti yang termuat dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.¹⁵

Proses mediasi perbankan pada penyelesaian perbankan

- a. Memanggil para pihak yang bersengketa
Sebelum penandatanganan perjanjian mediasi, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan Bank Indonesia akan memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan seputar:
 - Tata cara pelaksanaan proses mediasi perbankan pada penyelesaian sengketa perbankan
 - Seluk beluk isi perjanjian mediasi perbankan
- b. Membuat dan penandatanganan perjanjian mediasi (agreement to mediate)
Sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, sebelum proses mediasi dilaksanakan, maka nasabah atau perwakilan nasabah dan bank wajib atau harus membuat dan menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate) yang memuat :
 - Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
 - Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada peraturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

¹⁴ Prof. Dr. Abdul Ghofur Anshori, SH.,MH., Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah (Analisis Konsep dan UU No. 21 Tahun 2008), (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), hlm. 35-39

¹⁵ Rachmadi Usman SH.,MH., Op.cit. hlm. 196

- c. Sifat proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.
Berdasarkan surat edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP dapat diketahui bahwa proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan bersifat tertutup untuk umum. Jadi, pertemuan atau perundingan dalam rangka pelaksanaan proses mediasi perbankan bersifat rahasia yang hanya dihadiri oleh pihak-pihak yang terkebat dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan yaitu nasabah, bank dan mediator.
- d. Melakukan klasifikasi atau meminta penjelasan.
Berdasarkan surat edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP, maka atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan Bank Indonesia dapat melakukan klasifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank, baik secara lisan maupun tertulis. Klasifikasi atau penjelasan yang dimaksud dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.
- e. Penyediaan narasumber tertentu sesuai dengan keahliannya.
Bantuan narasumber atau tenaga ahli tertentu ini diharapkan dapat lebih memperlancar proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, sehingga dapat lebih memperjelas pokok permasalahan yang menjadi sengketa antara nasabah dengan bank.
- f. Mediator bersikap netral dan tidak memihak.
Hal ini ditegaskan dalam surat edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP. Oleh karena itu mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi atau keputusan. Penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan berada ditangan para pihak yang bersengketa, yang dituangkan dalam satu akta kesepakatan bersama.
- g. Proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan mengalami kebuntuan.
Nasabah dan bank wajib mengikuti tindakan-tindakan yang dilakukan oleh mediator antara lain :
- Menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi; atau
 - Menangguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi; atau
 - Menghentikan proses mediasi
- h. Penyusunan dan penandatanganan akta kesepakatan. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan akan dituangkan dalam akta kesepakatan.
- i. Berakhirnya proses mediasi perbankan.
- Telah tercapainya kesepakatan
 - Jangka waktu mediasi telah berakhir
 - Terjadi kebuntuan, yang mengakibatkan dihentikannya proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan
 - Nasabah mencabut permohonan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan

- Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan
 - Salah satu pihak tidak menaati perjanjian mediasi
- j. Kewajiban-kewajiban bank dalam proses mediasi perbankan
- Memenuhi panggilan bank
 - Menaati perjanjian mediasi perbankan
 - Melaksanakan akta kesepakatan
 - Mempublikasikan sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan¹⁶

Berpijak pada hukum acara perdata yang belaku, baik Pasal 130 HIR maupun Pasal 154 RGB, Mahkamah Agung RI juga berpendapat, melalui upaya mediasi mendorong para pihak untuk menempuh proses perdamaian yang dapat diintensifkan dengan cara mengintegrasikan proses mediasi ke dalam prosedur berperkara di Pengadilan tingkat pertama. Pertimbangannya, mediasi merupakan salah satu proses upaya APS yang lebih cepat dan murah, serta dapat memberikan akses kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keadilan atau penyelesaian yang memuaskan.¹⁷

C. Kerugian Nasabah Akibat Kelalaian Bank

1) Undang-Undang Perbankan

Pada dasarnya suatu bank yang tidak melaksanakan prinsip kehati-hatian dan menyebabkan kerugian bagi nasabah penyimpan baik karena sengaja atau karena kelalaian adalah suatu bank yang tidak melaksanakan fungsi kepatuhan sebagaimana yang diatur oleh bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang pelaksanaan fungsi kepatuhan bank umum.¹⁸

2) Dari segi Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

Salah satu faktor utama penyebab permasalahan perbankan saat ini adalah kurangnya integritas pemilik serta rendahnya kompetensi para pengelola bank sehingga kegiatan usaha bank tidak lagi dikelola secara sehat bahkan dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi para pemilik, pengurus, atau pihak lainnya.

Otoritas Jasa Keuangan mempunyai peranan penting dalam melindungi nasabah (konsumen) atas kelalaian bank dikarenakan Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga pengawas keuangan bank yang mana dalam kegiatan bank tersebut selalu diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan tersebut.

¹⁶ Ibid., hlm. 228-238

¹⁷ Henny Mono, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Mediasi*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2014), hlm. 87-88

¹⁸ Khairun Nisa, Tesis: "PERTANGGUNGJAWABAN BANK DALAM MEMBERIKAN GANTI RUGI TERHADAP NASABAH ATAS KELALAIAN BANK (STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 2508K/PDT/2015)" (Medan: USU, 2018), Hal. 62

PENUTUP

Kesimpulan

- Pertanggung Jawaban Bank BCA Terhadap Nasabah Akibat Kelalaian Bank
Bank yang melakukan kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi nasabah berdasarkan Pasal 29 angka (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang isinya “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank” maksud kalimat tersebut adalah penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Informasi tersebut dapat memuat keadaan bank, termasuk kecukupan modal dan kualitas aset.
- Transfer dana berdasarkan definisi Pasal 1 ayat (1) UU No. 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima. Dari definisi tersebut, suatu transfer dana pasti diawali dengan suatu perintah kepada bank untuk memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang telah disebutkan dalam perintah transfer dana. Dalam hal terjadinya kesalahan transfer oleh bank, anda wajib mengembalikan uang tersebut.
- Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan oleh Nasabah Yang Merasa Dirugikan Atas Kelalaian Bank BCA Dalam Mentransfer Dana Nasabah. Penyelesaian Sengketa Secara Nonlitigasi
 - a Negosiasi
 - b Mediasi
 - c Pengadilan
 - d Arbitrase

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Agar aktivitas PT. Bank Central Asia Tbk atau (BCA) yang memiliki tingkat Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Dengan adanya hal tersebut hendaknya menjadi perhatian PT. Bank Central Asia Tbk. Untuk lebih meningkatkan aktivitas sosial dan lingkungan karena selain memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum juga dapat memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi PT. Bank Central Asia Tbk.
2. Agar ditingkatnya unsur kehati-hatian dalam melakukan aktivitas Transaksi Transfer Dana perbankan yang dilakukan oleh nasabah dengan pihak PT. Bank Central Asia Tbk. Sehingga hal tersebut tidak akan terulang kembali dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Jumanah, Burlian P. 2017. *Pendidikan dan Latihan Kemahiran Hukum*. Prenadamedia Group. Jakarta
- Zaini, Z. 2014. *Mengelola Bank Komersial Modul Sertifikasi Tingkat II General Banking*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Usman, R. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Ishaq. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Alfabeta. Bandung
- Atsar, A., Apriani, R. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Budi Utama. Yogyakarta
- Anshori, A, G. 2008. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah (Analisis Konsep dan UU No. 21 Tahun 2008)*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Mono, H. 2014. *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Mediasi*. Bayumedia Publishing. Malang

Tesis :

- Nisa, K. (2018). Tesis. *Pertanggungjawaban Bank Dalam Memberikan Ganti Rugi Terhadap Nasabah Atas Kelalaian Bank*. USU. Medan

Internet :

- CNN Indonesia. 26 Februari 2021. *Aturan Bagi Nasabah Penerima Uang Salah Transfer*. (Diakses pada 7 Maret 2021 di laman <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20210226084438-78-611140/aturan-bagi-nasabah-penerima-uang-salah-transfer>)
- Usumasari, D. 1 April 2011. *Haruskah Kembalikan Dana Hasil Salah Transfer?.* Hukum Online. (Diakses pada 7 Maret 2021 di laman <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d92c5577d161/haruskah-kembalikan-dana-hasil-salah-transfer-/>)

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan sebagai pengganti Perma No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata, diterjemahkan dari Burgelijk Wetboek, oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2009, penerbit Balai Pustaka, Jakarta