

ASPEK HUKUM PERTANGGUNGJAWABAN BANK ATAS HILANGNYA BENDA BERHARGA MILIK NASABAH YANG DISIMPAN DALAM *SAFE DEPOSIT BOX* (SDB) DAN UPAYA PENYELESAIANNYA

Rahmi Zubaedah, Imanudin Affandi, Dede Suana Ependi
Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang
E-mail: rahmizubaedah@yahoo.com
[Email: iman_aff@yahoo.com](mailto:iman_aff@yahoo.com)
Email: dedesuanaaa23@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *Safe Deposit Box* (SDB), mengetahui pertanggungjawaban bank atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *Safe deposit box* (SDB) dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh nasabah atas hilangnya benda berharga yang disimpan dalam *Safe deposit box* (SDB). Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis normatif*. Yaitu pengkajian terhadap teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan *Safe deposit box* (SDB). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *Safe Deposit Box* adalah faktor tidak diterapkannya prinsip kehati-hatian, faktor tidak diterapkannya prinsip mengenal nasabah, dan faktor tidak diterapkannya prinsip kerahasiaan bank oleh pihak bank. Pertanggungjawaban bank atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *Safe deposit box* yaitu pihak bank wajib memberikan ganti kerugian kepada nasabahnya akibat dari kesalahan dan kelalaiannya yang tidak menerapkan prinsip-prinsip perbankan. Upaya yang dilakukan oleh nasabah atas hilangnya benda berharga yang disimpan dalam *Safe deposit box* yaitu mengajukan upaya penyelesaian sengketa berupa upaya non-litigasi (diluar pengadilan) dengan cara mediasi, adjudikasi, arbitrase pada lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan dan upaya litigasi (melalui pengadilan) dengan mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri.

Kata Kunci: Bank, safe deposit box, nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the factors that cause the loss of valuable objects belonging to customers stored in the *Safe Deposit Box* (SDB), to determine the bank's responsibility for the loss of valuable objects belonging to customers stored in the *Safe deposit box* (SDB) and to find out the efforts made by the customer for the loss of valuable objects stored in the *Safe deposit box* (SDB). The approach

method used in this research is a normative juridical approach. That is the study of theories, concepts, legal principles and laws and regulations related to Safe Deposit Boxes (SDB). From the results of this study, it can be concluded that the factors that cause the loss of valuable objects belonging to customers that are stored in the Safe Deposit Box are the factor of not applying the precautionary principle, the factor of not applying the principle of knowing customers, and the factor of not applying the principle of bank secrecy by the bank. The responsibility of the bank for the loss of valuable objects belonging to customers stored in the Safe deposit box is that the bank is obliged to provide compensation to its customers as a result of their mistakes and omissions that do not apply banking principles. Efforts made by customers for the loss of valuable objects stored in Safe deposit boxes are to propose dispute resolution efforts in the form of non-litigation efforts (outside court) by means of mediation, adjudication, arbitration at alternative dispute resolution institutions (LAPS) in the financial services sector and other efforts litigation (through the court) by filing a lawsuit against the law to the district court.

Keywords: Bank, safe deposit box, customer

Pendahuluan

Pada saat ini, pembangunan nasional yang diselenggarakan merupakan bagian dari sebuah usaha pembangunan berkelanjutan agar dapat tercapainya masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Agar tercapainya keinginan tersebut, dalam melakukan pembangunan harus selalu diperhatikan beberapa aspek, dimulai dari keteraturan, konsistensi dan keseimbangan beraneka macam elemen pembangunan termasuk bidang perekonomian dan keuangan. Industri perbankan memiliki kedudukan yang penting sebagai lembaga perantara dan penunjang *system* pembayaran yang merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam proses orientasi kebijakan di bidang ekonomi, sehingga dapat memperkuat perekonomian nasional. Keberadaan bank dalam masyarakat saat ini memiliki pengaruh yang cukup penting karena lembaga perbankan merupakan hakikat dari *system* keuangan yang ada di setiap negara.¹

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki nilai yang sangat penting bagi masyarakat. Lembaga perbankan sendiri berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang memiliki dana yang lebih dengan pihak yang kesulitan dalam memiliki dana. Selain bergerak di bidang perkreditan untuk melayani kebutuhan pembiayaan bagi semua aspek perekonomian, lembaga keuangan perbankan juga bergerak dalam kegiatan pelayanan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sebagai lembaga keuangan,

¹ C.S.T. Kansil dan Christine S. T., *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), h. 308.

perbankan melakukan berbagai jenis transaksi. Transaksi perbankan yang utama di antaranya ialah menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*).²

Bank sebagai lembaga keuangan bertugas memantau dana-dana dari masyarakat yang sangat membutuhkan keahlian. Bahkan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan dapat terjaga apabila sektor perbankan itu sendiri dilaksanakan dan tetap menjalankan prinsip kehati-hatian sehingga dapat terjaga kondisi kesehatannya.³

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa “Perbankan di Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”. Prinsip ini sangat erat kaitannya dengan pengawasan dan manajemen bank. Prinsip kehati-hatian mewajibkan pihak bank agar selalu tetap berhati-hati dalam melaksanakan kegiatan usahanya, dalam arti harus tetap harmonis dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan kecakapan dan itikad baik. Bentuk konkrit yang diberlakukan bank yakni dengan ditetapkannya manajemen risiko. Hal tersebut menyebabkan pihak bank harus meningkatkan skema untuk meminimalisir akibat yang dihadapi.

Produk jasa perbankan sebagian besar berupa jasa keuangan seperti transfer, penyetoran uang dalam bentuk tabungan atau deposito, peminjaman uang bahkan transaksi valuta asing. Oleh karena itu, produk tersebut merupakan produk wajib yang oleh bank harus dimiliki sesuai dengan fungsinya sebagai penyalur pelayanan (*Service Manager*). Selain menyimpan dana, banyak bank besar juga menyediakan jasa penyimpanan dokumen berharga, perhiasan atau beberapa barang bernilai ekonomis untuk nasabahnya dalam *Safe deposit box* atau yang disebut kotak SDB.⁴

Safe Deposit Box merupakan sebuah fasilitas untuk menyimpan barang-barang atau dokumen penting bagi nasabah dengan sistem *system* keamanan yang telah dibuat secara khusus yang berguna untuk dapat memberikan perlindungan yang tinggi terhadap barang berharga dan dokumen dari bahaya kebakaran, pencurian dan resiko kehilangan *system* keamanan khusus seperti penyediaan ruangan khusus, pengenalan sidik jari, nomor PIN dan kunci pengaman ganda.⁵

²Dede Suana Ependi, “Negosiasi Sebagai Upaya Alternative Penyelesaian Kredit Macet Di Bidang Perbankan Secara Win-Win Solution,” *Jurnal Wajah Hukum*, Vol. 5, No.2, 2021, h. 1.

³Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2020), h. 294.

⁴Devina Janice, “Aspek Perlindungan Hukum Perjanjian Sewa-Menyewa Safe Deposit Box Pada Bank MayBank Indonesia”, *Diponegoro Law Jurnal*, Vol. 5, No. 3, 2016, h. 2.

⁵<https://www.commbank.co.id/id/layanan/Safe-deposit-box/Safe-deposit-box>, diakses pada 30 Desember 2021

Safe Deposit Box sebagai produk perbankan didasari pada sebuah perjanjian, yaitu perjanjian sewa menyewa dan penitipan barang antara nasabah dengan pihak bank. Perjanjian sewa menyewa diatur dalam pasal 1548 s/d pasal 1600 KUHPerdara. Perjanjian sewa menyewa yaitu suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan barang dan/atau jasa selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran sesuatu harga yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.⁶

Bank sebagai pihak yang diberikan kepercayaan oleh nasabah wajib untuk menjaga dan menyimpan barang maupun surat berharga milik nasabah sesuai dengan prinsip perbankan yaitu prinsip kepercayaan, prinsip kerahasiaan, prinsip kehati-hatian dan prinsip mengenal nasabahnya. Namun pada kenyataannya prinsip tersebut tidak bisa terlaksana dengan baik dan menimbulkan kerugian bagi salah satu nasabah atas nama Agus Wiryo Mediantono yang mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum pada bank mandiri di Pengadilan Negeri Denpasar dengan dasar bahwa pihak bank Mandiri telah lalai menjaga harta yang dititipkan oleh penggugat di dalam *Safe Deposit Box* yang mengakibatkan penggugat mengalami kerugian materiil.

Perkara ini telah diputus dan mendapatkan putusan yang berkekuatan hukum tetap dalam putusan PN Denpasar Nomor: 226/Pdt.G/2019/PN Dps. Permasalahan perkaranya berawal pada saat penggugat Agus Wiryo membuka rekening Bank Mandiri di Cabang Kuta Raya. Agus menyewa *Safe Deposit Box* dengan nomor SDB 102 atas dasar kepercayaan kepada bank Mandiri. Setelah itu dia menyimpan uang tunai tabungan dan surat berharga sejumlah 15 item senilai lebih dari 1 Miliar. Kemudian, Agus yang merupakan TKI kembali melanjutkan kontrak kerjanya di Jepang.⁷

Saat kembali dari Jepang, Agus yang mendatangi Bank Mandiri untuk mendapatkan surat pembongkaran *Safe Deposit Box* nomor SDB 102. Namun barang berharga yang ditiitip dinyatakan hilang sehingga Agus Wiryo mengalami kerugian materiil, karena isinya merupakan aset-aset berharga selama bekerja dan tinggal di Bali itu telah hilang. Aset tersebut tadinya akan digunakan sebagai modal usaha dan tabungan di hari tua nanti. Dalam hal ini pihak Bank Mandiri sudah lalai dalam menjalankan kewajibannya. Bank Mandiri telah melanggar prinsip-prinsip perbankan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

⁶ Lukman Santoso Az, *Hukum Perjanjian Kontrak*, (Yogyakarta: Cakrawala, 2012), h. 13.

⁷<https://balitribune.co.id/content/kasus-pembukaan-deposit-box-tanpa-izin-oleh-bank-mandiri-menang-di-perdata-layangkan-gugatan>, diakses pada 7 Maret 2022

Berdasarkan uraian diatas, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum pertanggungjawaban bank atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *safe deposit box* (sdb) dan upaya penyelesaiannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang menurut Soerjono Soekanto merupakan suatu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara melangsungkan pencarian terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.⁸ Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif analisis. Deskriptif analisis dipakai untuk mempelajari lebih dalam peraturan dan regulasi serta teori-teori hukum yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas, yakni dengan mengamati permasalahan dari segi hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, buku, materi dari internet, kamus hukum dan materi lain yang masih terkait dalam isi yang dibahas dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, jurnal dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi hukum primer yakni bahan hukum yang mempunyai kekuatan yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum yang membantu, menjelaskan dan menelaah untuk proses terhadap penelitian ini, berupa hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, lalu jurnal-jurnal yang sifatnya ilmiah dan pastinya berkaitan dengan materi hukum terhadap penelitian, lalu terdapat makalah maupun buku.

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), h. 13-14.

Bahan hukum tersier ialah bahan hukum yang memberi suatu penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, lazimnya bahan hukum tersier didapatkan dari kamus hukum, kamus Bahasa, serta pencarian data menggunakan internet. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan atau biasa dikenal dengan *library research*, yaitu dengan cara mempelajari pustaka dan karya-karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti guna memperoleh landasan teori serta hukum yang berkaitan dengan pembahasan atau masalah-masalah yang diteliti.⁹

Analisa data yang dilakukan dalam penelitian skripsi ini yaitu menggunakan data kualitatif. Analisa data kualitatif maksudnya yakni menggunakan data secara bermutu dalam kalimat yang teratur, runtun, logis dan tidak tumpang tindih sehingga memudahkan penafsiran data dan pemahaman hasil analisis.

Pertanggungjawaban Bank Atas Hilangnya Benda Berharga Milik Nasabah Yang Disimpan Dalam *Safe Deposit Box*

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak bank Mandiri KCP Kuta Raya Bali dalam kasus ini pada dasarnya merupakan suatu perbuatan berupa kelalaian yang dilakukan oleh pihak bank karena tidak berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hal tersebut dapat dikategorikan sebagai kelalaian yang termasuk dalam perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdota. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak bank tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan dalam KUHPerdota.

Perbuatan melawan hukum terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdota yang dimana dalam aturan tersebut menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan nya orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.”¹⁰ Suatu perbuatan yang termasuk dalam perbuatan melawan hukum harus dapat digolongkan melawan hukum. Dalam hal ini tahun 1919, Standaard Arest mengungkapkan bahwa melakukan atau tidak melakukan sesuatu merupakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang dan perbuatan tersebut bertentangan dengan hak orang lain yang dilindungi hukum.¹¹

⁹ Soerjono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 106.

¹⁰ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 336.

¹¹ Sri Redjeki Slamet, “Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi”, *Jurnal Lex Jurnalica*, Vol.10, No. 2, 2013, h. 108.

Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain termasuk salah satu perbuatan yang dilarang oleh pasal 1365 KUHPerdara. Hak yang dilanggar tersebut merupakan hak-hak seseorang yang dinyatakan oleh hukum, seperti hak-hak pribadi, hak-hak kekayaan, hak-hak kebebasan dan hak-hak kehormatan dan nama baik. Yang dimaksud dengan melanggar hak orang lain ialah melanggar hak subjektif orang lain yakni wewenang khusus yang diberikan oleh hukum terhadap seseorang untuk digunakan dalam kepentingannya. Marjan Miharja dalam buku meyes yang berjudul *Algemene Begrippen* berpendapat bahwa “Hak subjektif memastikan kepada suatu hak yang diberikan oleh hukum terhadap seseorang secara individual untuk melindungi kepentingannya.”¹²

Suatu tanggung jawab lahir dari perikatan, baik itu yang bersumber pada undang-undang ataupun melalui perjanjian. Dengan adanya perjanjian yang dilakukan oleh para pihak, timbul adanya suatu hak dan kewajiban pada tiap-tiap pihak. Hak dan kewajiban para pihak ini sangat erat berhubungan dengan permasalahan tanggung jawab. Para pihak tersebut bertanggung jawab atas segala akibat yang lahir dari perjanjian yang sudah dibuat.¹³

Permasalahan tanggung jawab perdata atas suatu kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dikaitkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank yakni pihak yang berperan untuk mewakili badan hukum bank tersebut atas dasar keputusan dasar perusahaan. Dengan demikian, tanggung jawab pengurus atas perbuatannya tersebut terdapat dua bentuk, yakni tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Tanggung jawab pribadi ada jika si pengurus melakukan suatu perbuatan di luar kewenangan yang sudah ditetapkan pada Anggaran Dasar Perusahaan semasa pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi, apabila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tercatat dalam Anggaran Dasar Perusahaan, maka hal tersebut merupakan tanggung jawab perusahaan. Atas dasar hal itu, bank bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan pengurusnya sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPerdara.¹⁴

Tanggung jawab merupakan perihal suatu kewajiban untuk membayar terhadap apa yang sudah dilakukannya yang menumbuhkan suatu kerugian. Dasar pertanggungjawaban ialah kewajiban untuk membayar ganti kerugian atas perbuatan yang menyebabkan kerugian, dan kewajiban untuk melakukan suatu perjanjian yang sudah dibuat sebelumnya. Pertanggungjawaban harus didasari terhadap suatu hal, dan

¹²Marjan Miharja, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Surabaya: Qiara Medis, 2019), h. 164.

¹³Lukman Santoso, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2011), h. 77.

¹⁴Muh Djumhana, *op.cit.*, h. 306.

itu harus perbuatan kealpaan atau kelalaian. Artinya, pertanggungjawaban atas gugatan hukum yang muncul dalam kerangka hubungan antara nasabah dengan bank yang dapat berupa wanprestasi atau kealpaan dan perbuatan melawan hukum.

a. Tanggungjawab Berdasarkan KUHPerdato

Berdasarkan pasal 1365 KUHPerdato, yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum merupakan suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang yang karena kesalahannya sudah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Apabila melihat dari ketentuan KUHPerdato Indonesia mengenai perbuatan melawan hukum lainnya, sebagaimana juga dengan KUHPerdato di negara-negara lainnya dalam sistem hukum Eropa kontinental, maka tanggung jawab hukum ialah:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) yang telah diatur dalam pasal 1365 KUHPerdato
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan, terkhusus unsur kelalaian yang telah diatur dalam pasal 1366 KUHPerdato
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam pengertian yang sangat terbatas didapati pada pasal 1367 KUHPerdato

Perbuatan melawan hukum dalam arti lain yaitu sebagai suatu himpunan dari prinsip-prinsip hukum yang memiliki tujuan untuk meninjau atau mengatur sikap yang berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang muncul dari adanya hubungan sosial yang ada di dalam masyarakat, dan untuk menyediakan ganti rugi kepada korban dengan suatu gugatan yang tepat.¹⁵

Perbuatan melawan hukum karena unsur kelalaian berbeda dengan dengan perbuatan melawan hukum dengan unsur kesengajaan. Apabila perbuatan melawan hukum dengan unsur kesengajaan adanya suatu niat yang berasal dari dalam hati seseorang pelaku untuk menimbulkan kerugian tertentu kepada korban, atau paling tidak dapat memahami secara jelas bahwa akibat dari perbuatannya itu akan menjadi kenyataan.¹⁶

Mengenai kelalaian itu sendiri dapat dikenal macam-macam tingkatan dengan akibat hukum yang berbeda-beda. Pada umumnya tingkatan mengenai kelalaian dapat dibedakan atas:¹⁷

¹⁵Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020), h. 3.

¹⁶*Ibid.*, h. 72.

¹⁷ *Ibid.*, h. 83.

- 1) Kelalaian ringan (*Slight negligence*)
- 2) Kelalaian biasa (*Ordinary negligence*) dan
- 3) Kelalaian berat (*Gross negligence*).

Pasal 1365 KUHPerdata memberikan beberapa kemungkinan jenis penuntutan yakni antara lain:

- 1) Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang
- 2) Ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk natura atau pengembalian keadaan seperti keadaan semula
- 3) Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan ialah perbuatan yang sifatnya melawan hukum
- 4) Larangan untuk melakukan suatu perbuatan
- 5) Menghilangkan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum
- 6) Pengumuman dari keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.

Oleh karena itu, bank atau pegawai bank yang sudah menimbulkan kerugian terhadap nasabahnya wajib memberikan suatu ganti rugi.¹⁸ Ganti rugi dalam bentuk menghukum ialah suatu ganti rugi yang dapat diberikan kepada korban dalam jumlah yang melebihi dari kerugian yang seharusnya. Hal itu bertujuan untuk menghukum pihak pelaku perbuatan melawan hukum tersebut. Karena jumlahnya yang melebihi dari kerugian yang nyata diderita, maka untuk ganti kerugian menghukum tersebut dikenal juga dengan istilah “uang cerdik.”

Bentuk ganti kerugian atas perbuatan melawan hukum dapat dikenal sebagai berikut :¹⁹

- 1) Ganti rugi nominal

Apabila ada suatu perbuatan melawan hukum yang pasti seperti perbuatan yang memiliki unsur kesengajaan, akan tetapi tidak menimbulkan kerugian yang nyata bagi korban, maka terhadap korban dapat diberikan sejumlah uang tertentu sesuai dengan rasa keadilan tanpa menghitung berapa sebenarnya kerugian tersebut.

- 2) Ganti rugi kompensasi

Ganti rugi kompensasi ialah ganti rugi yang merupakan pembayaran kepada korban atas dan sebesar kerugian yang nyatanya sudah dialami oleh pihak korban dari suatu perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu ganti rugi seperti ini dikenal juga dengan ganti rugi actual. Misalnya seperti ganti rugi atas segala biaya yang dikeluarkan oleh

¹⁸Renzie, “Tanggung Jawab Bank Dalam Hal Terjadi Kelalaian Dalam Penerbitan Kartu Kredit”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No. 1, 2017, h. 8.

¹⁹ Munir Fuady, *op.cit.*, h. 134

korban, kehilangan keuntungan/gaji, sakit dan penderitaan yang meliputi penderitaan mental seperti stress, adanya rasa malu, pencemaran nama baik, dan lain-lain.

3) Ganti rugi penghukuman

Ganti rugi penghukuman ialah suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melampaui dari jumlah kerugian yang sebenarnya. Besarnya jumlah ganti rugi tersebut tujuannya ialah sebagai bentuk hukuman bagi si pelaku. Ganti rugi penghukuman tersebut pantas diterapkan atas kejadian-kejadian kesengajaan yang berat atau sadis. Misalnya diterapkan terhadap penganiayaan berat atas seseorang tanpa rasa berperikemanusiaan.

Pemberian ganti kerugian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata di antaranya:²⁰

- 1) Ganti rugi untuk semua perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata)
- 2) Ganti rugi untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain (Pasal 1367 KUHPerdata) Pasal 1367 ayat (1) KHUPerdata, seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan atas perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di dalam pengawasannya (*vicarious liability*).
- 3) Ganti rugi untuk pemilik binatang (Pasal 1368 KUHPerdata)
- 4) Ganti rugi untuk pemilik gedung yang ambruk (Pasal 1369 KUHPerdata)
- 5) Ganti kerugian untuk keluarga yang ditinggalkan oleh orang yang dibunuh (Pasal 1370 KUHPerdata)
- 6) Ganti rugi karena telah luka atau cacat anggota badan (Pasal 1371 KUHPerdata)
- 7) Ganti rugi karena tindakan penghinaan (Pasal 1372 KUHPerdata).

b. Tanggungjawab Berdasarkan Pasal 29 POJK

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan suatu lembaga yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK. Pasal 4 huruf c Undang-Undang OJK menyatakan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan untuk keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mencakup terselenggara secara teratur, dapat mewujudkan sistem keuangan yang berkembang secara berkelanjutan dan sebanding serta dapat memberikan suatu

²⁰*Ibid.*, h. 137.

perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat, maka akan hal itu OJK mengeluarkan POJK No. 1/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.²¹

Berdasarkan pasal 29 Peraturan OJK No. 1 Tahun 2013, bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggungjawab atas suatu kerugian yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai, pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.²²

Pasal 29 POJK No. 1 Tahun 2013 memakai kata “wajib” yang pada dasarnya tidak ada keinginan untuk menghindari dari pertanggungjawaban tersebut. Sebab pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab ialah memiliki tujuan untuk membayar kerugian itu dengan segera dan pasti. Mengingat kemampuan finansial pelaku usaha jasa keuangan lebih besar dari seseorang pegawai atau karyawannya sedangkan jika beban pertanggungjawaban hanya ditujukan kepada pegawai atau karyawan maka ada peluang besar kerugian tersebut tidak dapat tergantikan walaupun sudah memiliki bukti karena kesalahannya.

c. Tanggungjawab Berdasarkan Pasal 19 UUPK

Dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa “Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada nasabah dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.²³

Nasabah bank berdasarkan pasal 1 angka (2) UUPK sama seperti konsumen yaitu setiap pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan bank berdasarkan pasal 1 angka (3) UUPK sama halnya seperti pelaku usaha yaitu setiap orang atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melaksanakan suatu kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun bersama-sama melalui suatu perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁴

Dalam hal ini pihak bank harus bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan sampai selesai yang berhubungan dengan ditetapkan UUPK pasal 19 yang di

²¹<https://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/pages/Tugas-dan-fungsi.aspx> [diakses pada 05 April 2022]

²² Pasal 29 POJK No. 1/2013

²³ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perbankan

²⁴ Lukman Santoso, *op.cit.*, h. 83

dalamnya terdapat tanggungjawab pelaku usaha dan pasal 4 yang di dalamnya terdapat hak konsumen. Bank sebagai pelaku usaha sangat dilarang untuk melakukan pelanggaran kepada nasabahnya selaku konsumen dari produk bank. Bahkan, pada saat ini kejadian-kejadian dan pelanggaran perbankan semakin banyak.

Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian tersebut dapat berupa:²⁵

- 1) Pengembalian uang;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa yang serupa atau sebanding nilainya atau;
- 3) Perawatan kesehatan dan/atau;
- 4) Pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berfungsi.

d. Tanggung Jawab Secara Administrasi Berdasarkan Pasal 52 UU Perbankan

Dalam pasal 52 Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa:²⁶

- 1) Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 47, pasal 47A, pasal 48, pasal 49, dan pasal 50A, bank Indonesia dapat menentukan sanksi administratif terhadap bank yang tidak beritikad baik dan tidak memenuhi suatu kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini, atau pimpinan bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank yang berkaitan.
- 2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) di antaranya ialah:
 - a) Denda uang;
 - b) Teguran tertulis;
 - c) Penurunan tingkat kesehatan bank;
 - d) Larangan untuk ikut serta dalam kegiatan kliring;
 - e) Pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik itu kantor cabang tertentu ataupun untuk bank secara umum;
 - f) Pemberhentian pengurus bank dan selanjutnya memilih dan menetapkan pengganti sementara hingga rapat umum pemegang saham atau rapat anggota koperasi membawa pengganti yang tetap dengan izin dari Bank Indonesia;

²⁵ Pasal 19 UUPK

²⁶ Pasal 51 UU Perbankan

- g) Pencantuman anggota, pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.
- 3) Implementasi selanjutnya terkait sanksi administratif ditentukan oleh bank Indonesia.

Dalam pembukaan kotak SDB tersebut bank Mandiri KCP Kuta Raya sudah melakukan perbuatan yang merugikan Agus Wiryono selaku nasabahnya dengan melakukan kelalaian karena tidak melihat kembali identitas Agus Wiryono dengan memeriksa kembali keberadaannya karena SDB tersebut dibuka oleh pihak Bank Mandiri KCP Kuta Raya atas dasar surat kematian yang menyatakan bahwa Agus sudah meninggal dunia tetapi pada kenyataannya Agus Wiryono sedang menjadi TKI di Jepang.

Dalam putusan tersebut majelis hakim memerintahkan bank Mandiri KCP Kuta Raya untuk mengembalikan seluruh uang dan surat berharga yang disimpan dalam kotak SDB nomor 102 yang telah hilang. Bank Mandiri KCP Kuta Raya terlihat memperlambat waktu dan tidak mengajukan banding dalam perkara ini. Bank Mandiri KCP Kuta Raya tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan tidak ingin memberikan ganti kerugian kepada Agus Wiryono selaku nasabahnya sehingga bank Mandiri KCP Kuta Raya juga sudah melanggar prinsip-prinsip perbankan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Untuk mengajukan ganti kerugian berdasarkan pada pasal 1365 KUHPerdara bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian itu harus mengganti kerugian tersebut. Pasal 1365 tersebut mengatur dan menyatakan bahwa tentang perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum baik itu seseorang maupun badan hukum harus dapat memberikan ganti kerugian atas perbuatannya tersebut yang disebabkan atas kelalaian atau kecerobohan dari pihak bank.

Oleh karena itu, pihak bank Mandiri KCP Kuta Raya harus bertanggungjawab atas dasar perbuatan yang dilakukan oleh nya yang menyebabkan suatu kelalaian. Atas kejadian tersebut, Agus Wiryono mengalami kerugian materil karena dalam kotak SDB tersebut isinya merupakan aset-aset berharga selama ia bekerja dan menetap di Bali. Aset tersebut yang tadinya akan digunakan sebagai modal usaha dan tabungan di hari tua nya. Dalam hal ini, pihak bank telah amat lalai dalam melaksanakan kewajibannya, sebagai pihak yang diberikan suatu kepercayaan agar dapat menjaga dan menyimpan berkas dan aset milik Agus Wiryono.

Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Nasabah Atas Hilangnya Benda Berharga Milik Nasabah Yang Disimpan Dalam *Safe Deposit Box*

Hubungan antara nasabah dengan pihak bank didasarkan kepada prinsip kepercayaan, namun pada kenyataannya masih sering terjadinya sengketa di antara kedua belah pihak. Sengketa dapat terjadi karena salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan yang sudah ditentukan sehingga dapat merugikan salah satu pihak tersebut. Dari berbagai pengalaman yang ada, konflik yang ditimbulkan memiliki penyebab di antaranya sebagai berikut :²⁷

- 1) Informasi yang tidak memadai terkait aktivitas dan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank;
- 2) Kurang nya pemahaman nasabah terkait aktivitas dan produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank;
- 3) Kesenjangan hubungan antara nasabah dengan bank, terkhusus untuk nasabah peminjam dana;
- 4) Tidak adanya suatu tata cara yang sesuai yang dapat memudahkan penyelesaian awal permasalahan yang terjadi di antara nasabah dan bank.

Dari empat hal tersebut dapat dilihat bahwa sangat sering terjadi pertentangan atau sengketa di antara nasabah dengan bank. Oleh karena itu harus adanya suatu perlindungan nasabah karena sangat berdampak bagi nasabah, dengan demikian menjadi tantangan yang besar bagi perbankan untuk mewujudkan standarisasi yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Sengketa perbankan awalnya dapat terjadi dari keluhan-keluhan atau aduan yang diajukan oleh nasabah kepada bank karena dirasa sudah merugikan nasabah tersebut secara finansial. Upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah antara lain dapat mendatangi langsung kepada banknya, menelpon *call center* bank tersebut, menulis surat yang berisikan keluhan atau aduan nasabah secara langsung kepada bank atau menulis pada surat pembaca yang terdapat dalam media cetak atau koran.²⁸

Berdasarkan POJK No. 1/2014, setiap pengaduan konsumen ke lembaga keuangan yang pertama wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan. Apabila tidak tercapai suatu kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dalam arti disini ialah pihak bank dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar

²⁷ Muhammad Audi, "Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank", *Jurnal Supremasi Hukum*, Vol. 2, No. 1, 2019, h. 2.

²⁸ *Ibid.*

pengadilan yaitu melalui LAPS yang dimuat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang sudah ditentukan oleh OJK dan penyelesaian sengketa melalui LAPS tersebut bersifat rahasia.

LAPS merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang diadakan untuk menjadi sarana penyelesaian sengketa di antara lembaga jasa keuangan dan konsumennya. Maka terdapat beberapa pokok konsep dan bentuk dari penyelesaian sengketa di antaranya sebagai berikut:

1. Penyelesaian secara internal (*internal dispute resolution*)

Sebagaimana diatur dalam pasal 2 ayat (1) POJK No.1/2014, pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh masing-masing lembaga jasa keuangan. Aturan ini memberikan syarat bahwa penyelesaian secara internal dengan cara negosiasi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan pada saat terjadi suatu peristiwa atau pengaduan dari konsumen. Tujuannya ialah untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau bermusyawarah untuk mufakat.

Penyelesaian pengaduan nasabah dalam kenyataannya tidak selalu dapat memberikan jalan keluar yang baik dan memuaskan bagi nasabah. Hal tersebut disebabkan karena pengaduan nasabah tersebut berada di dalam internal bank tersebut sehingga untuk menyelesaikannya merupakan bagian dari prosedural bank yang berkaitan. Jadi apabila bank tersebut sudah mengeluarkan putusan maka permasalahan tersebut selesai. Namun apabila putusan yang dikeluarkan oleh bank tersebut nasabah tidak terima dan dirasa masih merugikan nasabah, berbagai cara lain dapat ditempuh oleh nasabah yaitu dengan melaporkannya bank tersebut kepada pihak kepolisian.²⁹

2. Penyelesaian secara eksternal

Dalam hal penyelesaian sengketa jalur non litigasi oleh OJK terdapat pada POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang lembaga APS di sektor jasa keuangan yang dibagi menjadi 2 (dua) tahap yakni *internal dispute resolution* (IDR) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) yang dapat digunakan dengan tiga mekanisme yakni mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Beberapa prinsip fungsi *internal dispute resolution* (IDR) di antaranya visibilitas, aksesibilitas, *responsive*, objektif, biayanya murah, dan kerahasiaan.³⁰ Dalam *internal dispute resolution* (IDR) sengketa yang dialami nasabah dengan lembaga jasa keuangan dapat terselesaikan secara internal. Apabila sengketa tidak dapat terselesaikan oleh para pihak, maka OJK memberikan

²⁹ *Ibid.*, h. 4

³⁰ <https://money.kompas.com/> [diakses pada 04 April 2022]

arahan kepada masyarakat atau nasabah untuk meneruskannya kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS).³¹

Adapun penjelasan terkait penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) adalah mediasi yakni salah satu cara penyelesaian sengketa dengan mengikuti proses perundingan untuk mendapatkan suatu kesepakatan para pihak yang menggunakan bantuan oleh seorang mediator. Mediator ialah seseorang hakim atau pihak lain yang telah memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang dapat membantu para pihak yang bersengketa dalam proses perundingan gua mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Sertifikat mediator merupakan sebuah dokumen yang telah dikeluarkan oleh mahkamah agung atau lembaga yang sudah mendapatkan akreditasi dari Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa seseorang sudah mengikuti dan lulus dari pelatihan mediasi.³²

Adjudikasi ialah suatu cara untuk menyelesaikan permasalahan antara kedua belah pihak yang bersengketa. Kedua belah pihak yang sedang bersengketa harus menunjuk pihak ketiga yang disebut dengan adjudikator. Adjudikator ini memiliki fungsi yang akan menjadi penengahan di antara kedua belah pihak yang sedang bersengketa tersebut. Hampir sama dengan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan, cara menyelesaikan melalui jalur adjudikasi yaitu dengan cara mengumpulkan data-data kebenaran, baik itu data fisik maupun data yuridis yang nantinya akan menjadi suatu keputusan bersama dalam menyelesaikan sengketa. Salah satu keuntungan penyelesaian masalah dengan menggunakan jalur adjudikasi ialah keputusannya akan menghasilkan besifat mengikat dan berlandaskan hukum. kedua belah pihak harus patuh dengan keputusan dari adjudikator.³³

Arbitrase ialah merupakan suatu cara untuk menyelesaikan sengketa di luar peradilan umum. Sesuai yang dinyatakan dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase merupakan cara untuk menyelesaikan suatu sengketa di luar peradilan umum yang berdasarkan pada perjanjian arbitrase secara tertulis yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Untuk menyelesaikan suatu sengketa melalui prosedur arbitrase, membutuhkan kesepakatan di antara para pihak yang sedang bersengketa (yang dapat

³¹*Ibid.*

³²<https://pa-tigaraksa.go.id/pengertian-dan-ruang-lingkup-mediasi/> [diakses pada 04 April 2022]

³³ <https://kamus.tokopedia.com/a/adjudikasi/> [diakses pada 04 April 2022]

dilakukan sebelum maupun sesudah terjadinya sengketa). Karena alasan tersebut, perjanjian secara tertulis harus dilakukan oleh para pihak sebelum arbitrase.³⁴

3. Melalui Pengadilan

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi yakni putusan yang menyatakan *win-lose solution*.³⁵

Upaya penyelesaian litigasi atau melalui jalur pengadilan merupakan suatu upaya dalam hal tidak tercapainya upaya non-litigasi dalam suatu permasalahan yang dialami oleh kedua belah pihak yang sedang bersengketa. Upaya litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan, yakni Pengadilan Negeri.

Seperti yang terjadi pada putusan nomor 226/Pdt.G/2019/PN.Dps yaitu sengketa mengenai permasalahan atas hilangnya suatu benda berharga milik nasabah yang disimpan didalam kotak SDB. Ketika terjadi sengketa yang sulit untuk diselesaikan, nasabah beserta pihak bank dapat memilih jalur litigasi. Sengketa tersebut merupakan permasalahan mengenai perbuatan melawan hukum yang terjadi antara pihak penggugat yaitu agus wiryono selaku nasabah pada bank mandiri kcp kuta raya bali dengan pihak tergugat yaitu bank mandiri kcp kuta raya bali. Dalam kasus ini, agus wiryono selaku penggugat mengalami kerugian akibat hilangnya benda-benda berharga seperti sertifikat, dokumen penting, uang, perhiasan yang disimpan didalam kotak SDB akibat dari kelalaiannya bank yang tidak menerapkan prinsip-prinsip perbankan.³⁶

Karena itu upaya yang dapat dilakukan dalam upaya litigasi ini sudah tepat dilakukan oleh nasabah bank dengan mengajukan gugatan ganti kerugian ke pengadilan negeri Denpasar atas dasar pasal 1365, pasal 1366, dan pasal 1367 KUHPerdara yang mengatur terkait perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang dengan pertanggungjawabannya.

Demikian upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah pengguna jasa SDB atas kerugian terkait hilangnya benda berharga yang disimpan dalam kotak SDB terhadap perbuatan melawan hukum yang diakibatkan oleh bank mandiri kcp kuta raya karena kelalaiannya tersebut ialah melalui upaya non-litigasi dan upaya litigasi.

³⁴ <https://www.dslalawfirm.com/id/pengertian-arbitrase/> [diakses pada 04 April 2022]

³⁵ Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2012), h. 16.

³⁶ Sarwono, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 212.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pertanggungjawaban bank atas hilangnya benda berharga milik nasabah yang disimpan dalam *Safe deposit box* yaitu berdasarkan tanggung jawab pasal 1365, pasal 1366, pasal 1367 KUHPerdata, pasal 29 POJK 1/2013, pasal 19 UUPK dan berdasarkan pasal 52 UU Perbankan, dimana pihak bank mandiri kcp kuta raya bali wajib untuk membayar suatu ganti kerugian kepada nasabahnya akibat kesalahan dan kelalaiannya. Upaya yang dilakukan oleh nasabah atas hilangnya benda berharga yang disimpan dalam *Safe deposit box* yaitu mengajukan upaya penyelesaian sengketa berupa upaya non-litigasi (diluar pengadilan) dengan cara mediasi, adjudikasi, arbitrase pada lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan dan upaya litigasi (melalui pengadilan) dengan mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, Nurmaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: Grafindo Persada, 2012.
- Audi, Muhammad. "Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank", *Jurnal Supremasi Hukum*, Vol. 2, No. 1, 2019.
- Az, Lukman Santoso. *Hukum Perjanjian Kontrak*, Yogyakarta: Cakrawala, 2012.
- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2020.
- Ependi, Dede Suana. "Negoisasi Sebagai Upaya Alternative Penyelesaian Kredit Macet Di Bidang Perbankan Secara Win-Win Solution", *Jurnal Wajah Hukum*, Vol. 5, No. 2, 2021.
- <https://balitribune.co.id/content/kasus-pembukaan-deposit-box-tanpa-izin-oleh-bank-mandiri-menang-di-perdata-layangkan-gugatan>, diakses pada 7 Maret 2022, pukul 15.38 WIB.
- <https://kamus.tokopedia.com/a/adjudikasi/>, diakses pada 04 April 2022, pukul 22.05 WIB.
- <https://money.kompas.com/> , diakses pada 04 April 2022, pukul 18.57 WIB.
- <https://pa-tigaraksa.go.id/pengertian-dan-ruang-lingkup-mediasi/> , diakses pada 04 April 2022, pukul 19.30 WIB.

- <https://www.commbank.co.id/id/layanan/Safe-deposit-box/Safe-deposit-box>, diakses pada 30 Desember 2021, pukul 13.25
- <https://www.dslalawfirm.com/id/pengertian-arbitrase/>, diakses pada 04 April 2022, pukul 09.45 WIB.
- <https://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/pages/Tugas-dan-fungsi.aspx>, diakses pada 05 April 2022, pukul 14.35 WIB.
- Janice, Devina. “Aspek Perlindungan Hukum Perjanjian Sewa-Menyewa Safe Deposit Box Pada Bank MayBank Indonesia”, *Diponegoro Law Jurnal*, Vol 5, No.3, 2016.
- Kansil, C.S.T. dan Christine S.T. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Miharja, Marjan. *Pengantar Hukum Indonesia*, Surabaya: Qiara Medis, 2019.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Bandung: Citra Aditya Bakti , 2020.
- Renzie. ”Tanggung Jawab Bank Dalam Hal Terjadi Kelalaian Dalam Penerbitan Kartu Kredit”, *Diponegoro Law Journal*, Vol 6, No. 1, 2017.
- Santoso, Lukman. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2011.
- Sarwono. *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Slamet, Sri Redjeki. ”Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi”, *Jurnal Lex Jurnalica*, Vol. 10, No. 2, 2013.
- Soimin, Soedharyo. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Soerjono dan Abdurrahman. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta,: Rajawali Pers, 2001.