

**TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN
TERHADAP NASABAH PENGGUNA SAFE
DEPOSIT BOX PADA LEMBAGA PERBANKAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN¹**

Oleh : Gabriella Theresa Pioh²

Dientje Rumimpunu³

Vecky Y. Gosal⁴

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui b. Bagaimana latar belakang pemikiran ke arah Perlindungan Konsumen dan bagaimana perlindungan terhadap nasabah pengguna *Safe Deposit Box* pada Lembaga Perbankan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, di mana dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan: 1. Alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya bagian hukum perlindungan konsumen ini adalah menampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang berkembang secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi, yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri. Upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimaksudkan untuk menjadikan masyarakat tidak konsumeristis. Akan tetapi, perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya. 2. Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa. Hak atas

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari produk penyewaan *safe deposit box* dari pihak produsen/bank yang merugikan dan tidak bertanggung jawab terhadap konsumen/nasabah, berupa pencurian dan pembobolan, serta konsumen tidak mendapatkan klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh produsen yang diskriminasi tanpa bisa dinegosiasi oleh pihak konsumen.

Kata kunci: *save deposit box*; nasabah; perbankan;

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya nasabah bank terikat pada suatu perjanjian dengan pihak bank dalam penyewaan *safe deposit box*, dalam menyimpan barang-barang berharga pada suatu tempat yang aman dari pada menyimpannya di rumah. Masing-masing pihak harus melakukan prestasinya sesuai dengan perjanjian. Prestasi yang harus dilakukan oleh nasabah adalah membayar harga penyewaan. Prestasi yang harus dilakukan oleh pihak bank sebagai penyewa jasa penyimpanan adalah harus memberikan pelayanan, kenyamanan dan keselamatan bagi barang berharga milik nasabah/konsumen sesuai dengan kontrak penyewaan yang diperjanjikan. Dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tanggung jawab diatur dalam Pasal 1365. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa disebut perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian.

Pasal 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Melihat banyaknya terjadi pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian didalam perbankan nasional memperlihatkan bahwa pelaksanaan prinsip ini sangat diperlukan dalam menjalankan usaha perbankan itu sendiri. Pelanggaran-pelanggaran yang terjadi bukan hanya menyangkut

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM : 17071101189

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

mengenai pemberian kredit, tetapi terdapat juga pelanggaran lain yang terjadi namun tidak mendapat perhatian khusus oleh pemerintah atau pengawas perbankan yaitu dalam pemberian jasa *Safe Deposit Box* kepada para nasabah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana latar belakang pemikiran ke arah Perlindungan Konsumen.
2. Bagaimana perlindungan terhadap nasabah pengguna *Safe Deposit Box* pada Lembaga Perbankan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Metode Penulisan

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan.

PEMBAHASAN

A. Latar Belakang pemikiran ke arah Perlindungan Konsumen

Dilihat dari bagian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dibaca bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran/pertimbangan sebagai berikut :

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;

- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

B. Perlindungan terhadap nasabah pengguna *Safe Deposit Box* pada Lembaga Perbankan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Selain menghimpun dana nasabah, salah satu usaha sampingan Bank adalah dengan melakukan penawaran/pelayanan jasa kepada masyarakat. Hal tersebut telah dilakukan sejak dahulu. Salah satu penawaran penawaran/pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat adalah *Safe Deposit Box*. *Safe Deposit Box* adalah salah satu sistem pelayanan bank kepada masyarakat, dalam bentuk menyewakan box dengan ukuran tertentu untuk menyimpan barang-barang berharga dengan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut.⁵

Jasa penyewaan *Safe Deposit Box* ini merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa tertua perbankan. Jasa penyewaan *Safe Deposit Box* ini sangat berbeda dengan jasa-jasa perbankan lainnya, seperti menyalurkan kredit, membayar cek, menerima deposito dan lain-lain, karena tidak melibatkan uang. Layanan *Safe Deposit Box* sendiri muncul karena adanya permintaan dari masyarakat yang menginginkan suatu tempat khusus yang menyimpan harta benda mereka yang berharga.

Layanan *Safe Deposit Box* ini terinspirasi dari kegiatan serupa yang dilakukan oleh tukang perhiasan emas di masa lampau, yaitu menerima dan menjaga keamanan logam berharga dan benda-benda berharga lainnya yang dipercayakan kepada mereka.⁶

Di Indonesia, kehadiran *Safe Deposit Box* dimulai dari kekhawatiran masyarakat akan situasi politik Indonesia yang tidak stabil, yang dapat berujung pada situasi keamanan yang

⁵ Thomas Suyatno, et al, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990, hal. 61.

⁶ *Ibid*, hal. 61.

tidak kondusif. Akibat dari kekhawatiran tersebut, masyarakat merasa membutuhkan tempat untuk meletakkan barang berharga mereka dengan aman, tanpa terbebani dengan ketakutan akan kehilangan barang tersebut. Bank memanfaatkan momen kekhawatiran masyarakat tersebut dengan menyediakan sarana berupa kotak penyimpanan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyimpan barang berharga milik mereka. Kotak penyimpanan tersebut diberi nama “*Safe Deposit Box*”, bank mendapatkan imbalan (fee) berupa biaya sewa yang dapat digunakan untuk menunjang pendapatan bank, selain dari bunga kredit.⁷

Mengacu pada definisi yang diberikan Bank Indonesia, layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh dan tahan api, untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunaannya.⁸

Menurut keterangan Bank Indonesia, keuntungan penyimpanan *safe deposit box* adalah:

1. Aman. Ruang penyimpanan yang kokoh dilengkapi dengan sistem keamanan terusan-terusan selama 24 jam. Untuk membukanya diperlukan kunci yang dipegang oleh penyewa dan kunci yang dipegang oleh pihak bank.
2. Fleksibel. Tersedia dalam berbagai ukuran sesuai dengan kebutuhan penyewa baik bagi penyewa perorangan maupun badan.
3. Mudah. Persyaratan sewa cukup dengan membuka tabungan atau giro (bahkan ada bank yang tidak mempersyaratkan hal tersebut).⁹

Dasar hukum mengenai *Safe Deposit Box* dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Dalam Pasal 1 angka 14 Undang-

Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dinyatakan bahwa penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan perjanjian atau kontrak antara Bank Umum dan penitip, dengan ketentuan Bank Umum yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut, sedangkan dalam Pasal 6 huruf h dan huruf i Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, disebutkan bahwa bank menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga, dan melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.

Selanjutnya, dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan disebutkan, bank umum yang menyelenggarakan kegiatan penitipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf i bertanggung jawab untuk menyimpan harta milik penitip dan memenuhi kewajiban lain sesuai dengan kontrak. Harta yang dititipkan wajib di bukukan dan dicatat secara tersendiri. Dalam hal bank mengalami kepailitan, semua harta yang dititipkan pada bank tersebut tidak dimasukkan dalam harta kepailitan dan wajib dikembalikan kepada penitip yang bersangkutan.¹⁰

Hubungan hukum yang melandasi hubungan antara pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank dan konsumen, yang dalam hal ini adalah pengguna jasa. *Safe Deposit Box* adalah hubungan hukum sewa-menyewa. Menurut Prof Soebekti, sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang terakhir itu disanggupi pembayarannya.¹¹

Sama halnya dengan jual beli dan perjanjian-perjanjian lain pada umumnya, sewa-menyewa adalah suatu perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut sah dan mengikat pada detik tercapainya kata sepakat mengenai unsur-unsur pokoknya, yaitu barang dan harga.

⁷ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 319.

⁸

<http://www.bi.go.id/web/id/info+dan+Edukasi+Konsumen/Produk+dan+jasa+Perbankan/Jenis+Produk+dan+Jasa/diakses+pda+Rabu+21+Oktober+2020,+jam+18.00+Wita>.

⁹ *Ibid*, Hal. 840.

¹⁰ <http://bi.go.id>, diakses pada Jumat 22 Oktober 2020 jam 10.00 Wita.

¹¹ Soebekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 39.

Dalam sewa-menyewa, kewajiban pihak yang satu adalah menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak lain, sedangkan kewajiban pihak yang lainnya adalah membayar "harga sewa". Jadi barang diserahkan tidak untuk dimiliki seperti halnya dalam jual beli, tetapi hanya untuk dipakai dan dinikmati kegunaannya. Dengan demikian, maka penyerahan barang hanya bersifat menyerahkan kekuasaan belaka atas barang yang disewakan tersebut.¹²

Sesuai dengan pengertian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pihak yang bertindak sebagai pemberi sewa dalam perjanjian sewa-menyewa *Safe Deposit Box* adalah pihak bank selaku pihak yang memiliki barang, sedangkan yang bertindak sebagai penyewa adalah pihak nasabah, yang dalam hal ini diwajibkan untuk membayar suatu harga tertentu agar dapat menikmati barang yang disewakan oleh pemberi sewa. Selanjutnya dalam hubungan sewa-menyewa antara pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank dengan konsumen, yang menjadi objek dari perjanjian sewa-menyewa tersebut adalah hak untuk menggunakan sebuah kotak besi yang disimpan dalam ruangan khusus di kantor cabang bank penyedia layanan yang lazim disebut *Safe Deposit Box*.

Lebih lanjut, sebagai penyedia layanan, pihak bank mempersiapkan suatu ketentuan-ketentuan berkaitan dengan kegiatan sewa-menyewa *safe deposit box* tersebut, meliputi definisi, teknis penyewaan, hak dan tanggung jawab masing-masing pihak, tanpa ada kesempatan bagi pihak konsumen untuk melakukan negosiasi terhadap isi ketentuan sebelum akhirnya sepakat untuk menyewa layanan *Safe Deposit Box* yang disediakan oleh pihak bank tersebut.

Ketentuan inilah yang dikenal sebagai klausula baku. Selain diatur secara sepihak oleh pihak bank, klausula baku yang ada dalam ketentuan tersebut khusus yang berkaitan dengan pengalihan tanggung jawab dari pihak bank kepada konsumen seringkali dijadikan alasan oleh pihak bank untuk menghindar dari tanggung jawab manakala terjadi sesuatu yang sebenarnya merugikan konsumen, misalnya pencurian atau pembobolan *safe deposit box* tersebut.

Mengacu pada Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud 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.¹³

Lebih lanjut dalam Penjelasan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa konsumen yang dilindungi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dikategorikan sebagai konsumen akhir, yaitu konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang bukan untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa para penyewa *safe deposit box* merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa para penyewa merupakan konsumen yang menggunakan jasa yang tersedia dalam masyarakat dalam hal ini berupa *safe deposit box*, hal yang digunakan untuk kepentingan dirinya sendiri, dan tidak untuk dipedagangkan kembali. Orang yang menyewa jasa *safe deposit box* menggunakannya untuk kepentingan diri sendiri, yaitu untuk kepentingan menyimpan surat berharga atau benda-benda berharga yang dapat menimbulkan resiko tinggi jika disimpan di tempat lain, misalnya dirumah.

Para pengguna jasa *safe deposit box* ini tidak dapat menjual hak penggunaan *safe deposit box* kepada pihak lain karena yang dapat mengakses *safe deposit box* tersebut hanyalah pihak yang menandatangani perjanjian dengan pihak bank selaku penyedia layanan, sehingga penyewa *safe deposit box* ini nyaris tidak mungkin memperdagangkan kembali hak sewanya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai klausul baku terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada 2 hal yang dilarang, yaitu :¹⁴

¹³ Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

¹² *Ibid.*, hal. 40.

1. Mengenai isi yang dilarang pencantumannya dalam surat klausul baku, yang diatur dalam Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri atas delapan poin.
2. Mengenai bentuk dan format penulisan klausul yang dilarang, yang diatur dalam Pasal 18 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 2 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Melihat banyaknya terjadi pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian didalam perbankan nasional memperlihatkan bahwa pelaksanaan prinsip ini sangat diperlukan dalam menjalankan usaha perbankan itu sendiri. Pelanggaran-pelanggaran yang terjadi bukan hanya menyangkut mengenai pemberian kredit, tetapi terdapat juga pelanggaran lain yang terjadi namun tidak mendapat perhatian khusus oleh pemerintah atau pengawas perbankan yaitu dalam pemberian jasa *Safe Deposit Box* kepada para nasabah.

Dalam hukum perbankan dikenal beberapa prinsip perbankan, yaitu :

Prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), dan prinsip mengenal nasabah (*know your costumer principle*). Jadi prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*) adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya.¹⁵

Perlunya bank-bank memegang prinsip kehati-hatian dalam penyewaan *safe deposit box* adalah untuk memastikan bahwa peran bank sebagai pihak pemilik *safe deposit box* dan penyimpan *safe deposit box* tersebut tidak mengganggu operasional kegiatan usaha perbankan yang dilakukan oleh bank itu sendiri. Jangan sampai fungsi bank tersebut dapat

merusak citra bank sendiri atau bank justru memperoleh resiko baru yang tidak dapat dikontrol oleh bank tersebut.¹⁶

Selain dari pada itu, perlunya bank menerapkan prinsip kehati-hatian adalah untuk melindungi nasabah yang memakai produk bank tersebut. Perjanjian sewa-menyewa *safe deposit box* sebagai produk perbankan secara umum mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.¹⁷

Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1998 menyebutkan bahwa bank umum menyediakan tempat untuk menyimpan barang atau surat berharga. Kemudian Undang-Undang Perbankan 1992 dirubah dengan diundangkannya Undang-Undang Perbankan yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Perubahan tersebut tidak menyeluruh, namun hanya bagian-bagian tertentu saja. Dalam hal ini Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1992 termasuk yang tidak dirubah sama sekali.

Apabila diperhatikan ketentuan ini tidak memberikan ketegasan mengenai jenis perjanjian dari usaha perbankan yang dimaksud. Ketentuan Pasal 6 butir (h) Undang-Undang Perbankan 1992 merupakan perkembangan yang tergolong baru. Sebelumnya Pasal 23 ayat (8) Undang-Undang Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 menyebutkan bahwa bank umum menyewakan tempat menyimpan barang-barang berharga. Namun dengan adanya Undang-Undang Perbankan 1992, maka Undang-Undang Perbankan 1967 dicabut dan tidak berlaku lagi. Melihat Pasal yang berhubungan dengan *safe deposit box* didalam Undang-Undang Perbankan, jelas bahwa *safe deposit box* tidak diatur oleh undang-undang tersendiri atau suatu peraturan tersendiri. Sedangkan Undang-Undang Perbankan 1998 sifatnya hanya sebagai dasar hukum penyelenggaraannya, sehingga

¹⁵ Ronald Honarto, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa-Menyewa Safe Deposit Box Milik Bank Mega dan Bank Rakyat Indonesia*, Skripsi, Universitas Indonesia, 2012, hal. 75.

¹⁶ <http://kuliahade.wordpress.com/2010/04/19/hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan>, diakses tgl 19 Oktober 2020 jam 11.00 Wita.

¹⁷ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal. 29.

pelaksanaan *safe deposit box* diserahkan sepenuhnya kepada bank umum penyelenggara yang bersangkutan. Jika dicermati, maka klausul yang terdapat didalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dibuat oleh bank tidak menguntungkan nasabah sebagai konsumen bank tersebut.¹⁸

Keadaan ini terlihat dimana pelimpahan tanggung jawab dari pelaku usaha yang dengan kata lain adalah bank justru dilimpahkan kepada nasabah atau konsumen pengguna *safe deposit box*. Misalnya dalam Pasal 7 butir (9) dikatakan bahwa "Bank tidak bertanggung jawab atas (a) kecurian, kehilangan atau rusaknya kunci yang disebabkan oleh penyewa dan (b) kebenaran dari bank-bank simpanan, perubahan dalam kualitas, hilang, rusak atau hal-hal lain. Hal ini tidak sesuai dengan pelaksanaan prinsip kehati-hatian yang diharapkan oleh Undang-Undang Perbankan. Maka penting adanya suatu produk hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi para nasabah yang memakai jasa *safe deposit box* tersebut, sehingga tingkat kepercayaan kepada lembaga ini menjadi lebih kuat untuk menggunakan jasa perbankan di Indonesia. Suatu tanggung jawab karena adanya suatu hubungan hukum yang terikat antara satu pihak dengan pihak lain. Melihat dalam melakukan penyewaan *safe deposit box*, nasabah terikat dengan suatu bentuk perjanjian yang diberikan kepadanya oleh bank, maka perjanjian itu telah menimbulkan hubungan hukum antara nasabah dengan bank. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dalam bentuk perjanjian *Safe Deposit Box* didasarkan pada pengaturan didalam KUHPperdata atas dasar pengaturan yang sesuai dengan pasal-pasal KUHPperdata, bank yang sebagai penyedia jasa *safe deposit box* memiliki dua kedudukan yaitu sebagai pihak yang menyewakan *safe deposit box* dan sebagai penerima titipan barang-barang yang disimpan nasabahnya di dalam *safe deposit box*.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.
2. Prinsip tanggung jawab untuk selalu bertanggungjawab.
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak.
5. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan.¹⁹

Maka dari prinsip tanggungjawab dapat disimpulkan bahwa bank sebagai penyedia jasa *safe deposit box* harus tetap bertanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan apabila terjadi kehilangan barang-barang milik nasabah yang dititipkan di *safe deposit box* sesuai dengan Pasal 1365 KUHPperdata. Hal ini dikarenakan, bank selaku penyedia *safe deposit box* seharusnya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjaga barang-barang milik nasabah yang disimpan di dalam *safe deposit box*.

Syarat seseorang dapat menuntut gugatan ganti rugi berdasarkan pasal 1365 KUHPperdata harus memenuhi persyaratan yaitu:

1. Adanya perbuatan melawan hukum.
2. Adanya kerugian.
3. Adanya hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melawan hukum.
4. Adanya kesalahan.²⁰

Namun, melihat bahwa perjanjian yang dipakai oleh nasabah dan bank adalah salah satu bentuk perjanjian baku, maka sulit bagi nasabah untuk mendapatkan tanggungjawab dari pihak bank, jika terjadi sesuatu atas benda yang ada didalam *safe deposit box*. Di dalam Pasal 1 butir (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud *klausula baku* adalah setiap aturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam bentuk suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula baku merupakan suatu klausula yang telah disiapkan oleh pelaku usaha yang dimana isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga isinya tentu saja menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki kedudukan yang kuat, sedangkan

¹⁸ Widodo, *Pelaksanaan Penyelenggaraan Safe Deposit Box Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK di Jakarta*, Tesis Progran Studi Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hal. 84.

¹⁹ Erna Widjajati, *Tanggung Bank Terhadap Nasabah Penyewa Safe Deposit Box Berdasarkan Klausula Klausula Baku*, Jurnal Hukum, Vol 10 Nomor 1, Januari-Juni 2009.

²⁰ Pasal 1365 KUHPperdata.

konsumen yang memiliki kedudukan yang lebih lemah, hanya memiliki dua pilihan yaitu:

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/jasa yang ditawarkan, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang telah ditentukan pelaku usaha.
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut, maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan.²¹

Perjanjian baku sepihak tersebut lazim dijumpai dalam perjanjian perbankan, pembangunan, perdagangan, dan lain-lain. Melihat ciri-ciri yang dipaparkan, jelaslah bahwa perjanjian yang diberikan oleh Bank dalam menyewakan *safe deposit box* kepada nasabah yang ingin menyewa adalah perjanjian dengan *klausula* baku, Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yaitu penyewa wajib tunduk dan menerima sepenuhnya segala petunjuk dan peraturan serta ketentuan yang telah maupun yang masih akan ditetapkan kemudian oleh Bank sehubungan dengan sewa menyewa *Safe Deposit Box* ini, maka dengan diadakannya perjanjian penyewaan *safe deposit box* menggunakan perjanjian baku, membuat pihak Bank, tidak memiliki tanggungjawab apa pun atas kehilangan, kerusakan atau apapun yang merugikan nasabah.²²

Layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang yang kokoh dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunaannya. Pada umumnya, barang-barang yang disimpan dalam *safe deposit box* memiliki nilai *materiil* yang tinggi dan dianggap penting bagi para nasabah penyewa *safe deposit box*.

Tingkat penghargaan terhadap benda, membuat para nasabah penting menyimpan benda-benda tersebut di tempat yang dianggap aman, dan tidak menimbulkan kehilangan dan kerusakan terhadap barang tersebut, dan hal itu membuat para nasabah rela mengeluarkan sejumlah dana untuk menyewa suatu bentuk

jasa yang diberikan oleh perbankan, yaitu penyewaan *safe deposit box*. Benda-benda yang disimpan didalam *safe deposit box* adalah benda-benda yang dianggap pihak bank layak untuk disimpan dan tidak membahayakan. Sesuai dengan Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dibuat oleh Bank menyatakan *Safe Deposit Box* hanya boleh digunakan untuk menyimpan dokumen, surat berharga, perhiasan, logam mulia, atau barang berharga lainnya.

1. *Safe Deposit Box* tidak boleh dipergunakan untuk menyimpan senjata api, bahan peledak, bahan-bahan kimia berbentuk padat, cair maupun gas, dan barang-barang lainnya yang dilarang oleh undang-undang atau pemerintah ataupun peraturan lain, yang diduga dapat membahayakan/merusak *Safe Deposit Box*, bangunan, barang-barang lain yang terdapat disekitarnya.
2. Penyewa bertanggungjawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat langsung/tidak langsung dari pelanggaran atau kelalaian yang dilakukan oleh penyewa atau kuasanya. Jika dipandang perlu, atas permintaan bank, penyewa wajib memperlihatkan isi *Safe Deposit Box* yang disewanya. Pada umumnya biaya asuransi barang yang disimpan di *Safe Deposit Box* bank *relatif* lebih murah.

Menurut Bank Indonesia, bahwa nasabah perlu mengetahui adanya biaya yang dibebankan kepada penyewa, antara lain uang sewa, uang agunan kunci dan denda keterlambatan pembayaran sewa. Selain itu, nasabah harus patuh terhadap aturan dengan tidak menyimpan barang-barang yang dilarang dalam *Safe Deposit Box*. Nasabah juga perlu menjaga agar kunci yang disimpan nasabah tidak hilang atau disalah gunakan pihak lain. Kemudian memperlihatkan barang yang disimpan bila sewaktu-waktu diperlukan oleh bank. Jenis kehilangan yang kerap kali terjadi dikalangan penyewa *safe deposit box* sering terjadi karena ada unsur kesengajaan dan kelalaian dari pihak bank, sehingga menimbulkan banyak kerugian dialami oleh para pemilik.

Selain kerugian kehilangan benda-benda berharga yang ada didalamnya, kerugian lain terjadi adalah tidak adanya jaminan keamanan

²¹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 96-97.

²² H S Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata* PT RajaGrafindo, Jakarta, 2006, hal. 154-155.

yang diberikan oleh pihak bank terhadap barang-barang berharga yang disimpan didalam *safe deposit box* sewaanannya. Menurut KUHPerdara ada beberapa kausa-kausanya *Force Majeure* yaitu:

1. *Force Majeure* karena sebab-sebab yang tak terduga.
2. *Force Majeure* karena keadaan memaksa.
3. *Force Majeure* karena masing-masing perbuatan tersebut dilarang.

Jika kunci yang dipegang penyewa hilang, maka uang agunan kunci akan digunakan sebagai biaya penggantian kunci dan pembongkaran *Safe Deposit Box* yang wajib disaksikan sendiri oleh penyewa. Nasabah juga harus memiliki daftar isi dari *Safe Deposit Box* dan menyimpan *fotocopy* (salinan) dokumen tersebut di rumah untuk referensi. Pasalnya, bank tidak bertanggungjawab atas perubahan kuantitas dan kualitas, hilang, atau rusaknya barang yang bukan merupakan `kesalahan bank. Selain itu, kerusakan *safe deposit box* akibat *force majeure* seperti gempa bumi, banjir, perang, huru hara, dan sebagainya.

Melihat bahwa nasabah dan konsumen adalah sama, menunjukkan bahwa asas, tujuan, hak dan kewajiban yang ada didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melekat juga terhadap nasabah yang tidak lain adalah konsumen perbankan. Dengan kata lain, dalam memperoleh perlindungan hukum nasabah selaku konsumen dibidang perbankan tidak hanya bergantung dalam penerapan hukum perdata saja, namun dapat menggunakan ketentuan hukum lain, misalnya hukum pidana maupun hukum administrasi negara yang menyinggung perlindungan terhadap nasabah melalui penetapan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian penting diperlukannya kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab atas kelalaian/kesalahan dalam pengelolaan dan pengurusan bank sehingga nasabah menderita kerugian.²³

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk

mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapat penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, *standar kontrak*, harga, layanan penjual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam mempromosikan dan mengedarkan produknya.²⁴

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis sehingga hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. hukum konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁵

Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan pihak bank, dapat diselesaikan melalui dua cara yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa secara litigasi
- b. Penyelesaian sengketa secara non litigasi

Namun apabila nasabah dan pihak bank ingin menempuh jalur non litigasi, maka Bank Indonesia memfasilitasinya, dengan

²⁴ Janus Sidabalok., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Ctra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 10.

²⁵ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hal. 18.

²³ *Ibid.*

mengeluarkan peraturan mengenai mediasi perbankan. Sebagai pemegang otorisasi terhadap perbankan, Bank Indonesia melakukan upaya perlindungan bagi para nasabah agar nasabah yang memiliki kedudukan lemah dapat terlindungi.

1. Penyelesaian Sengketa secara Litigasi

Litigasi adalah sistem penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim. Penyelesaian melalui Litigasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang dimana mengatur penyelesaian melalui peradilan umum, peradilan militer, peradilan agama, peradilan tata usaha negara, dan peradilan khusus seperti peradilan anak, peradilan niaga, peradilan pajak, peradilan penyelesaian hubungan industrial dan lainnya. Melalui sistem ini tidak mungkin akan dicapai sebuah *win-win solution* (solusi yang memperhatikan kedua belah pihak) karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Secara umum, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.²⁶

Hal serupa juga dikatakan oleh Rachmadi Usman bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan di luar pengadilan (nonlitigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dari hal-hal di atas dapat kita ketahui bahwa litigasi itu adalah penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan di muka Pengadilan.²⁷

2. Penyelesaian Sengketa secara Non litigasi

Penyelesaian sengketa secara non litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan, tujuannya adalah memberikan bantuan dan nasehat hukum dalam rangka mengantisipasi dan mengurangi adanya sengketa, pertentangan dan perbedaan, serta mengantisipasi adanya masalah-masalah hukum yang timbul. Non litigasi ini pada umumnya dilakukan pada kasus perdata saja karena lebih bersifat *privat*.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya bagian hukum perlindungan konsumen ini adalah menampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang berkembang secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi, yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri. Upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimaksudkan untuk menjadikan masyarakat tidak konsuméristis. Akan tetapi, perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.
2. Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari produk

²⁶ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hal. 1-2.

²⁷ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hal. 8.

penyewaan *safe deposit box* dari pihak produsen/bank yang merugikan dan tidak bertanggung jawab terhadap konsumen/nasabah, berupa pencurian dan pembobolan, serta konsumen tidak mendapatkan klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh produsen yang diskriminasi tanpa bisa dinegosiasi oleh pihak konsumen.

B. Saran

1. Diharapkan pihak produsen/pelaku usaha maupun konsumen memahami isi aturan tentang perlindungan konsumen mengenai hak-hak produsen dan hak-hak konsumen yang dilindungi secara umum dan mendapat jaminan dari negara, agar pertentangan dalam makna pentingnya perlindungan konsumen dapat diminimalisir.
2. Hendaknya pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan mengawasi setiap pembuatan perjanjian klausula baku yang dibuat oleh pihak bank agar tidak menimbulkan kerugian konsumen/nasabah dan pihak bank selalu mensosialisasikan produk-produk jasa lainnya kepada nasabah/konsumen agar tidak menimbulkan ketimpangan hubungan antara nasabah/konsumen dengan pihak produsen/bank dan penting adanya suatu produk hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi para nasabah yang memakai jasa *safe deposit box* tersebut, sehingga tingkat kepercayaan kepada lembaga ini menjadi lebih kuat untuk menggunakan jasa perbankan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
Agus Sardjono DKK, *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013.
Arus Akbar Silondae dan Wirawan, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, Jakarta, 2011.

Anonim, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013.
Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012.
Ronald Honarto, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa-Menyewa Safe Deposit Box Milik Bank Mega dan Bank Rakyat Indonesia*, Skripsi, Universitas Indonesia, 2012.
Usman Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal 29.
-----, *Pilihan Sengketa di luar Pengadilan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
-----, *Mediasi di Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012
Inosensius Samsul, *Ringkasan Disertai Prinsip Tanggung Jawab Mutlak*, Fakultas Hukum, Pascasarjana, 2003.
Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
Nasution Az, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal 96-97.
-----, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pernyataan*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011.
Praditya. *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda, Jakarta, 2008.
H.S Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerduta* PT RajaGrafindo, Jakarta, 2006.

- Sembiring Jimmy Joese, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan, Visi Media*, Jakarta, 2011,
- Shidana, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasrana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Soebekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Suyatno Thomas, et al, *Kelembagaan Perbankan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
- Tobing Rudyanti Dorotea, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015.
- Yusuf Sifie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Widodo, *Pelaksanaan Penyelenggaraan Safe Deposit Box Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK di Jakarta*, Tesis Program Studi Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- Widjaya Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Widjajati Erna, *Tanggung Bank Terhadap Nasabah Penyewa Safe Deposit Box Berdasarkan Klausula Klausula* Jurnal Hukum, Vol 10 Nomor 1, . Juni 2009..
- Winarta Frans Hendra, *.Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.

Sumber-sumber Lain

- <http://www.bi.go.id/web/id/info+dan+Edukasi+Konsumen/Produk+dan+jasa+Perbankan/Jenis+Produk+dan+Jasa/>.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Muliaman Al Hadad. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, <http://www.google.com>
- www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado.
- [http:// bi.go.id](http://bi.go.id).
- <http://kuliahad.wordpress.com/2010/04/19-hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan>