PAMALI : Pattimura Magister Law Review

Volume 6 Nomor 3, November 2026: h. 431-439
E-ISSN: 2775-5649
https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/pamali/index
: 10.47268/pamali.v6i3.2913

PAMALI: Pattimura Magister Law Review

Bank Liability Due to Employee Mistakes in Banking Activities That Harm Consumers

Tanggung Jawab Bank Akibat Kesalahan Karyawan Dalam Aktivitas Perbankan Yang Merugikan Konsumen

Giovita Nathaza Prasedia Lambouw*, Adonia Ivonne Laturette, Sarah Selfina Kuahaty

Fakultas Hukum, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.
: vita.prasedia@gmail.com
Corresponding Author*

Abstract

Introduction: *Banking activities have the potential to cause losses to customers due to mistakes or abuse of authority by bank employees. This problem can be seen in the case of Bank Negara Indonesia, Ltd. Ambon Branch which resulted in customer losses of IDR. 58.950.000.000,00.*

Purposes of the Research: *This research aims to analyze banks' legal liability for employee mistakes in banking activities that harm customers.*

Methods of the Research: *This research uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. Legal materials are analyzed qualitatively to answer research problems.*

Results Main Findings of the Research: *The results of the study show that bank employees in carrying out their duties and authorities act as representatives of the bank. Therefore, customer losses due to employee actions carried out within the scope of their work can be the responsibility of the bank based on the principle of vicarious liability as reflected in Article 1367 of the Civil Code. This responsibility is also related to the obligation of business actors to provide compensation based on Article 19 of the Consumer Protection Law. The conclusion is that the bank is responsible for providing compensation to customers for losses arising from employee mistakes in the performance of banking duties, as long as the basis and elements of legal liability are fulfilled.*

Keywords: Bank Liability; Employee Error; Consumer Protection; Customer.

Abstrak

Latar Belakang: Aktivitas perbankan berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah akibat kesalahan atau penyalahgunaan wewenang oleh karyawan bank. Persoalan ini terlihat dalam kasus PT Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Ambon yang mengakibatkan kerugian nasabah sebesar Rp. 58.950.000.000,00.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum bank atas kesalahan karyawan dalam aktivitas perbankan yang merugikan nasabah.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian. Kesimpulannya bahwa bank bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada nasabah atas kerugian yang timbul akibat kesalahan karyawan dalam pelaksanaan tugas perbankan, sepanjang terpenuhi dasar dan unsur pertanggungjawaban hukum.

Hasil Temuan Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan bank dalam menjalankan tugas dan kewenangannya bertindak sebagai representasi bank. Oleh karena itu, kerugian nasabah akibat tindakan karyawan yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya dapat menjadi tanggung jawab bank berdasarkan prinsip *vicarious liability* sebagaimana tercermin dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Tanggung jawab tersebut juga berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kesimpulannya bahwa bank bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada nasabah atas kerugian yang timbul akibat kesalahan karyawan dalam pelaksanaan tugas perbankan, sepanjang terpenuhi dasar dan unsur pertanggungjawaban hukum.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Bank; Kesalahan Karyawan; Perlindungan Konsumen; Nasabah.

Submitted: 2025-02-28 *Revised: 2024-10-29* *Accepted: 2026-11-15* *Published: 2026-11-16*
How To Cite: Giovita Nathaza Prasedia Lambouw, Adonia Ivonne Laturette, and Sarah Selfina Kuahaty. "Bank Liability Due to Employee Mistakes in Banking Activities That Harm Consumers." *PAMALI: Pattimura Magister Law Review* 6 no. 3 (2026): 431-439. https://doi.org/10.47268/pamali.v6i3.2913
Copyright © 2026 Author(s) Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 Internasional License

PENDAHULUAN

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan, keberadaannya dalam masyarakat sudah tidak asing lagi. Apabila dibandingkan dengan lembaga- lembaga keuangan yang lain Non Bank. Bank jauh lebih dikenal. Hampir seluruh pelosok tanah air masyarakat pada umumnya mengenal Bank.[1] Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi wadah bagi badan usaha, lembaga pemerintah, swasta maupun orang pribadi selain sebagai tempat menyimpan dana dan sebagai sarana dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahannya. Hukum yang mengatur masalah perbankan disebut hukum perbankan (*Banking Law*), yakni merupakan seperangkat kaidah hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin, dan lain-lain.[2]

Tanggung jawab perbankan dapat dikaitkan dengan persoalan perlindungan hukum terhadap bank, karena bentuk tanggung jawab perbankan tidak dapat dipisahkan dari undang-undang yang mengikat.[3] Bentuk perlindungan dan tanggung jawab para pelaku dunia perbankan ini diatur dengan norma hukum. Perlindungan konsumen merupakan salah satu bidang hukum bisnis yang melindungi hak-hak konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UUPK. UUPK terdapat hak dan kewajiban konsumen, dalam hal ini pelanggan, serta perlindungan hukum konsumen dalam hal ini nasabah yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah juga dapat dilihat melalui Peraturan Bank Indonedia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran serta melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut sebagai Undang- undang Otoritas Jasa Keuangan).

Bank merupakan lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank juga merupakan salah satu lembaga keuangan yang menduduki posisi penting dalam kegiatan perekonomian, sehingga mempunyai tanggung jawab yang cukup penting dalam pembangunan perekonomian. Bank harus memelihara tingkat kesehatan. Dalam pelaksanaannya bank juga harus menjalankan kegiatan usaha dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Bank Indonesia melakukan pembinaan dan

[1] Endang Retnowati, "Aspek Yuridis Simpanan dan Penitipan Pada Bank", *Perspektif* 9, no. 4 (2014), h. 308-318.
[2] H. Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 19.
[3] Andi Nova Bukit, "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi Di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)", *Jurnal Ius Constituendum* 4, no. 2 (2019), 187.

pengawasan bank. Pembinaan dan pengawasan bank merupakan suatu ketentuan dalam Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan selanjutnya disebut sebagai Undang-undang Perbankan bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap bank yang bersangkutan dan nasabah penyimpan dana, karena itu jika terjadi pelanggaran kewajiban bank yang berkaitan dengan ketentuan yang mengatur prinsip kehati- hatian, pembinaan dan pengawasan ini, bank dikenai sanksi administratif sesuai dengan Pasal 52 Undang- Undang Perbankan yang berupa teguran tertulis, dan pelanggaran itu dapat diperhitungkan dengan komponen tingkat kesehatan bank, bahkan bank dapat diberikan sanksi pencabutan izin usaha, dan dengan adanya ketentuan Pasal 49 Ayat (2) huruf b Undang-Undang Perbankan maka Direksi dari Bank yang bersangkutan dapat diadukan oleh nasabah sebagai telah melakukan tindak pidana dan dijatuhi sanksi pidana.

Berdasarkan pasal 37 B angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa, "Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan." Dari ketentuan ini maka bank diwajibkan untuk menyelenggarakan uasahanya dengan tetap menjamin hak-hak nasabah yang menggunakan jasa bank. Meskipun telah diatur demikian namun dalam kenyataannya penyelenggaraan bank tidak dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari kasus yang terjadi bahwa Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Ambon menggugat BNI Cabang Ambon atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Farrahdiba Yusuf selaku pejabat perbankan pada BNI Cabang Ambon. Para penggugat adalah nasabah resmi dan sah punya legalitas resmi yang terdaftar pada sistem BNI Cabang Ambon sebagai pemegang buku Tabungan Plus (TAPLUS), Buku Tabungan Plus Bisnis yang diperuntukan bagi pelaku usaha dan Lembaran Deposito BNI dengan Nomor Registrasi dan Nomor Rekening yang diberikan kepada para penggugat setelah memenuhi persyaratan. Tergugat sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2019 mengumpulkan dana masyarakat dengan cara menawarkan program cashback diatas bunga Bank Indonesia sebesar 9,5%/per bulan berbentuk tabungan dan melakukan permainan uang (*money game*) di beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan Kantor Kas (KK) yakni pada KCP Tual, KCP Masohi, dan KCP Kepulauan Aru, serta KK Pasar Mardika dan KK Unpatti. Penawarannya pun berhasil menarik beberapa orang/nasabah, dalam hal ini para penggugat, dikarenakan Farradiba merupakan salah satu pejabat pada BNI Cabang Ambon. Namun pada saat para penggugat hendak menarik/mencairkan sejumlah uang yang tertera pada buku Tabungan dan Deposito para penggugat, pihak BNI menolak mencairkan sejumlah uang tersebut dengan alasan jumlah uang tersebut tidak berada dalam sistem BNI sehinga menurut penggugat, BNI telah melakukan perbuatan melawan hukum. Akibat dari perbuatan salah seorang pejabat perbankan tersebut menimbulkan kerugian yang cukup besar, yakni sebesar Rp.58.950.000.000,00,- (Lima Puluh Delapan Milyar Sembilan Ratus Lima Puluh Juta Rupiah).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Yuridis Normatif atau penelitian hukum kepustakaan (*library research)*, dengan cara menganalisis peraturan perundang-undangan dan kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat untuk di pecahkan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute*

approach), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).[4] Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier sebagai penunjangnya. Setelah itu peneliti melakukan penelusuran untuk menghimpun peraturan perundang-undangan dan buku-buku literatur, media masa seperti koran, internet, wawancara, serta bahan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Bahan hukum yang sudah dikumpulkan baik bahan hukum primer maupun sekunder, kemudian dilakukan pengolahan dan analisis menyeluruh untuk menjawab permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tugas Dan Tanggung Jawab Pegawai Perbankan Dalam Kegiatan Usaha Perbankan

Kegiatan usaha suatu bank diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disingkat UU No.7 Tahun 1992) dan perubahannya yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disingkat UU Nomor 10 Tahun 1998), jo. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (selanjutnya di singkat UU Nomor 4 Tahun 2023). Secara garis besar peraturan-peraturan yang disebutkan diatas memberikan penjelasan bahwa bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan kegiatan usaha yang begitu luas cakupannya maka setiap pegawai bank dalam menjalankan tugas dan wewenang yang luas pula.

Tugas adalah sesuatu hal yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu atau batas waktu tertentu untuk bekerja guna mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan. Dalam koteks penyelenggaraan perbankan di Indonesia semakin tinggi suatu jabatan maka semakin banyak juga beban tugas yang harus diemban. Membicarakan beban tugas dalam kaitannya dengan aktivitas perbankan, terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara pimpinan dan bawahan. Sebagai misal dalam mengambil keputusan yang sifatnya strategis dilakukan oleh pimpinan suatu bank, sementara para bawahan hanya melaksanakan pelayanan umum. Penjelasan di atas memberikan suatu gambaran bahwa dengan tugas yang berbeda terdapat juga risiko yang berbeda dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Risiko adalah keadaan fair yang harus diterima seseorang dalam menjalankan tugas. Risiko dalam menjalankan tugas dalam aktivitas perbankan secara umum diketahui bahwa pimpinan suatu bank tertentulah yang memiliki risiko tugas lebih tinggi karena kesalahan pimpinan dapat memberikan dampak yang sangat besar bagi jalannya usaha perbankan. Akan tetapi ketika dilihat secara spesifik membicarakan risiko tugas dalam aktivitas perbankan para bawahanlah yang mempunyai risiko tugas yang lebih tinggi dibandingkan pimpinan suatu bank. Hal ini dapat dilihat dari aktivitas perbankan yang dilakukan, apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh bawahan maka pertanggungjawaban dibebankan kepada bawahan tersebut.

Pegawai bank secara yuridis di jelaskan dalam ketentuan penjelasan Pasal 48 UU Perbankan bahwa "yang dimaksud dengan 'pegawai bank' adalah pejabat bank yang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas operasional bank,

[4] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 133 -135

PAMALI: Pattimura Magister Law Review, 6 (3) November 2026: 431-439
E-ISSN: 2775-5649
Published by: Postgraduate Program Master in Law, Universitas Pattimura

dan karyawan yang mempunyai akses terhadap informal mengenai keadaan bank." Secara umum pegawai bank memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:[5] a) Bertanggung jawab atas usaha penyimpanan uang masyarakat, usaha pemberian pinjaman dengan bunga, usaha penukaran mata uang seperti transfer dan wesel, serta usaha penjualan investasi keuangan seperti obligasi pemerintah dan dana investasi; b) Melakukan pemasaran dengan mencari nasabah; c) Menganalisis penerima pinjaman; dMelakukan analisa kelayakan pemberian kredit, dan pemantauan terhadap kelancaran pembayaran debitur.

B. Tindakan Karyawan Perbankan Sebagai Tanggung Jawab Perusahaan

Aktivitas perbankan secara umum berkaitan dengan usaha-usaha perbankan yang secara langsung berhubungan dengan nasabah. Menurut G.M. Verryn Stuart dalam bukunya Bank Politik mengemukakan "bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dan orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar."[6] Sejalan dengan itu Perbuatan hukum yang dilakukan oleh seseorang selalu menimbulkan akibat baik dalam bentuk kerugian maupun dalam bentuk keuntungan. Dalam dunia perbankan tindakan karyawan bank dapat merugikan dan menguntungkan baik itu nasabah maupun bank itu sendiri. Selain menimbulkan akibat hukum tetapi juga menimbulkan tanggung jawab hukum dari perbuatan tersebut.

Tanggung jawab merupakan suatu akibat yang harus ditanggung oleh seseorang jika menimbulkan kerugian bagi pihak lain, tak terkecuali dalam aktivitas perbankan apabila terdapat nasabah yang merasa dirugikan akibat tindakan dari pegawai bank maka harus dimintai pertanggung jawabannya. Tanggung jawab merupakan salah satu hal penting di dalam suatu hubungan hukum yang ada, salah satunya adalah di dalam aktivitas perbankan yang dilakukan oleh karyawan. Adanya suatu pertanggungjawaban di karenakan timbulnya hak orang lain dalam hal menutut yang melahirkan kewajiban bagi pihak lain untuk merespon tuntutan tersebut. Secara umum tanggung jawab dalam hukum terdiri dari beberapa prinsip antara lain: 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (*Fault liability/liability based on fault principle*); 2) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict liability principle*); 3) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of ability principle*); 4) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of non ability principle*); 5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan (*Limitation of liability principle*); 6) Hubungan hukum pegawai atau karyawan dengan bank adalah hubungan kerja, yang dalam hal ini pegawai adalah pekerja yang dimiliki oleh bank selaku perusahaan. Menurut A. Ridwan, "Perjanjian kerja adalah perjanjian yang diadakan antara buruh dan majikan, di mana mereka saling mengikat diri satu sama lain untuk bekerja sama, di mana buruh berjanji akan menyelenggarakan perintah majikan sebagai pekerjaannya dengan baik dan majikan akan menanggung kehidupan buruh dengan baik pula, selaras menurut kemampuan dan persetujuan mereka masing-masing."[7]

Melalui hubungan kerja tersebut, maka setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tersebut adalah merupakan tindakan perusahaan juga. Dengan kata lain, jika pegawai tersebut melakukan tugasnya yang bersifat eksternal (menawarkan barang/jasa) maka hal

[5] https://campus.quipper.com/careers/pegawai-bank.
[6] H. Sudja'i, *Hukum Perbankan*, (Surabaya: LPPM Unsuri Surabaya, 2023), h. 1
[7] A.Ridwan Halim, *Hukum Perdata Dalam Tanya Jawab*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), h.171

tersebut juga dapat dikatakan bahwa perusahaanlah yang menawarkan kepada nasabah.[8] Tindakan pegawai yang juga merupakan tindakan perusahaan ini tidak dikecualikan kepada kesalahan yang dibuat oleh pegawai yang berdampak buruk bagi nasabah. Hal ini seperti yang diatur di dalam pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata yang menentukan bahwa: "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya". Ketentuan di atas memberikan gambaran bahwa setiap Perusahaan atau Perseroan Terbatas mempunyai direksi yang bertanggung jawab untuk pengurusan Perseroan yang meliputi mewakili Perseroan baik di dalam maupun diluar pengadilan. Selain itu tanggung jawab direksi adalah memaksimalkan keuntungan untuk kepentingan pemegang saham. Penjelasan ini ketika dikontekskan dengan bank maka direksi dari suatu bank tertentulah yang bertanggung jawab untuk mengurus kepentingan bank, baik secara komersial maupun secara operasional.

Tanggung jawab dalam konteks hukum perdata mengacu pada Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Selain ketentuan diatas adapun dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa: "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya".

Pasal tersebut disebut dengan Prinsip *Vicarious Liability*, yang merupakan salah bentuk pertanggungjawaban hukum mutlak (*strict liability*), adalah suatu tanggung jawab hukum yang dibebankan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatannya itu mempunyai unsur kesalahan ataupun tidak, dalam hal ini pelakunya dapat dimintakan tanggung jawab secara hukum, meskipun dalam melakukan perbuatannya itu dia tidak melakukannya dengan sengaja dan tidak pula mengandung unsur kelalaian, kurang kehati-hatian, atau ketidakpatutan.[9] *Vicarious Liability* merupakan suatu pertanggungjawaban pengganti yang dibebankan kepada pihak yang bertanggung jawab atas seseorang terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menjadi tanggungannya. Tanggung jawab bank terhadap kerugian yang diitmbulkan atas perbuatan pegawainya berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata sesuai dengan teori pengusaha yang memberikan beban tanggung jawab kepada perusahaan atas dasar alasan dimana terdapat kerugian adalah *cost of business*-nya. Maka dengan demikian kerugian yang dialami oleh nasabah akibat kesalahan yang dilakukan oleh pejabat perbankan dibebankan kepada Bank untuk memberikan ganti rugi, hal ini jelas diatur dalam Pasal 19 UUPK bahwa "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Pelaku usaha dalam hal ini adalah pihak bank yang mempekerjakan karyawan, sehingga kerugian yang dialami karena tindakan karyawan tersebut merupakan tanggung jawab bank, sebagai bentuk *Vicarious Liability* yang dibebankan pada bank.

[8] Suryo Cahyono, *Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Tindakan Pegawai Bank Yang Merugikan Nasabah Dalam Perjanjian Kredit*, http://repository.untag- sby.ac.id/1328/7/JURNAL.pdf.

[9] Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011), h. 173

Dengan mengacuh pada penjelasan di atas maka penulis berpendapat bahwa dalam hal kerugian yang dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan atau Bank, dalam hal ini berkaitan dengan aktivitas perbankan maka tanggung jawab hukum dibebankan kepada bank selaku pelaku usaha.

C. Bentuk Tanggung Jawab Perbankan Atas Kerugian Nasabah

Aktivitas perbankan menimbulkan adanya hubungan hukum antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah selaku konsumen, dalam hal ini kedudukan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, melalui perjanjian, ataupun kesepakatan para pihak. Dalam konteks perbankan hubungan hukum tersebut timbul karena adanya kepentingan nasabah dan pihak bank dalam dunia perbankan. Kepentingan tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk yaitu kredit, menyimpan dana, dll. Dalam konteks hukum keperdataan tanggung jawab adalah bentuk tindakan konkrit yang timbul akibat beban pertanggungjawaban yang melekat pada seseorang baik itu badan hukum maupun individu. Pertanggungjawaban hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban.

Hans Kelsen membagi mengenai tanggung jawab menjadi 4 yaitu: 1) Pertanggungjawaban individu, yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang di lakukan nya sendiri; 2) Pertanggungjawaban kolektif, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang di lakukan oleh orang lain; 3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, yaitu bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang di lakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian; 4) Pertanggungjawaban mutlak yaitu, seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang di lakukannya karena tidak sengaja.[10] Secara yuridis sesorang dapat dimintai pertanggungjawaban karena terdapat kesalahan yang ia lakukan. Kesalahan itu timbul karena perintah undang-undang, dalam hal ini Tindakan tersebut bertentangan dengan hukum yang berlaku, yang di dalam hukum perdata menyebutnya sebagai perbuatan melawan hukum, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata bahwa; "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Berdasarkan ketentuan tersebut maka dapat diketahui bahwa jika perbuatan sesorang merugikan orang lain, maka kepadanya (si pembuat) dibebankan kewajiban untuk mengganti kerugian tersebut.

Perlindungan konsumen menempatkan nasabah bank sebagai konsumen karena nasabah adalah orang yang memakai atau mengkonsumsi barang dan jasa dari bank. Sebagai konsumen yang memanfaatkan pelayanan bank, nasabah mempunyai beberapa hak sebagaimana yang tertuang dalam ketentuan Pasal 4 UUPK salah satunya adalah "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." Dengan demikian hak konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah untuk mendapat ganti rugi atas derita kerugian yang dirasakan konsumen harus dipenuhi oleh bank sebagai suatu kewajiban hukum dan tanggung jawab hukum atas perbuatan tersebut. Secara faktual tidak dapat disangkal bahwa dalam aktivitas perbankan sering terjadi persoalan-persoalan yang merugikan baik itu nasabah maupun pihak bank sebagai pelaku

[10] Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, terjemahan Rasul Mutaqien, (Bandung: Nuansa & Nusa Media, 2006), h. 77.

usaha. Persoalan tersebut dapat dilihat dari Tindakan-tindakan dalam aktivitas perbankan baik menawarkan produk baik itu barang maupun jasa, yang sifatnya merugikan. Seperti masalah yang dikaji dalam penulisan ini bahwa; pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2019 pihak BNI mengumpulkan dana masyarakat dengan cara menawarkan program cashback diatas bunga Bank Indonesia sebesar 9,5%/per bulan berbentuk tabungan dan melakukan permainan uang (money game) di beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan Kantor Kas (KK) yakni pada KCP Tual, KCP Masohi, dan KCP Kepulauan Aru, serta KK Pasar Mardika dan KK Unpatti setelah itu nasabah selaku pemilik rekening ingin melakukan penarikan terhadap sejumlah uang yang tertera pada buku Tabungan dan Deposito para nasabah, namun pihak BNI menolak mencairkan sejumlah uang tersebut dengan alasan jumlah uang tersebut tidak berada dalam sistem BNI.

Penawaran barang/jasa dilakukan oleh pehak bank yang kedudukannya sebagai pelaku usaha. Sejalan dengan itu proses pengumpulan dana milik nasabah dilakukan dengan system perbankan yaitu melalui system deposito yang di dasarkan pada suatu perjanjian yang disepakati bersama. Alasan utama bank tidak dapat melakukan penarikan terhadap dana simpanan nasabah adalah karena dana tersebut tidak berada dalam system keuangan bank. Dalam aktifitas perbankan tindakan semacam ini dikategorikan sebagai *Fraud* yaitu penipuan, sehinngga perbuatan tersebut dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan pihak bank menimbulkan suatu tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh bank.

Sejalan dengan teori yang dipakai penulis, membicarakan tentang tanggung jawab hukum dalam kaitannya dengan aktivitas perbankan yang menyebabkan kerugian nasabah dalam konteks hukum keperdataan Indonesia, didasarkan pada dua (2) hal utama yaitu perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Menurut penulis, eksistensi bank dalam kedudukannya sebagai badan hukum memiliki hak dan kewajibannya sebagai subjek hukum. Hak bank sebagai badan hukum adalah menjalankan usahanya secara bebas misalnya menawarkan barang dan jasa, memperoleh pendapatan tetap, dan membentuk hubungan hukum dengan nasabah, serta melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah secara jujur, dalam hal ini kopensasi atas kerugian nasabah yang timbul karena aktivitas perbankan harus dipenuhi dan dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perbuatan melawan hukum yang dilakukan dalam aktivitas perbankan oleh pegawai/karyawan bank yang merugikan nasabah tidak dapat dibebankan kepada karyawan yang bersangkutan, karena dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, karyawan tersebut mewakili bank. Dengan demikian setiap tindakan perbankan yang menimbulkan kerugian yang dilakukan karena kesalahanya baik sengaja maupun tidak sengaja maka bank berkewajiban memberikan ganti kerugian kepada nasabah.

Selain tanggung jawab yang timbul karena perbuatan melawan hukum adapun tanggung jawab yang timbul karena wanprestasi. Tanggung jawab yang timbul karena wanprestasi di dasarkan pada perjanjian yang disepakati bersama. Menurut Wirjono Rodjodikoro mengartikan perjanjian, yaitu suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan perjanjian tersebut.[78] Hubungan hukum yang dilakukan antara bank dan nasabah dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis dan dijadikan dasar dalam hubungan hukum tersebut. Sejalan dengan itu apabila salah satu pihak yang

mengikatkan diri bertindak diluar yang dijanjikan maka dapat dikatakan sebagai wanprestasi yang berujung pada ganti kerugian.[11] Dengan demikian dalam aktivitas perbankan kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh bank maka kepadanya dibebankan tanggung jawab mutlak yang diwujudkan melalui tindakan mengganti kerugian nasabah baik kerugian moril maupun materil.

KESIMPULAN

Bank bertanggung jawab atas kerugian nasabah yang timbul akibat kesalahan karyawan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya berdasarkan prinsip *vicarious liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pertanggungjawaban tersebut dapat diwujudkan melalui pemberian ganti rugi berdasarkan ketentuan perbuatan melawan hukum, wanprestasi, dan perlindungan konsumen sesuai dengan dasar hukum yang terpenuhi. Oleh karena itu, bank wajib memperkuat pengawasan internal dan memastikan seluruh aktivitas karyawan dilaksanakan sesuai prosedur perbankan guna menjamin perlindungan hukum bagi nasabah.

REFERENSI

Asikin, H. Zainal. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Bukit, Andi Nova. "Pertanggungjawaban Bank terhadap Hak Nasabah yang Dirugikan dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)." *Jurnal Ius Constituendum* 4, no. 2 (2019).

Cahyono, Suryo. *Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah Terkait Tindakan Pegawai Bank yang Merugikan Nasabah dalam Perjanjian Kredit*. http://repository.untag-sby.ac.id/1328/7/JURNAL.pdf.

Halim, A. Ridwan. *Hukum Perdata dalam Tanya Jawab*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984.

Kelsen, Hans. *Teori Hukum Murni*. Diterjemahkan oleh Rasul Mutaqien. Bandung: Nuansa dan Nusa Media, 2006.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.

Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia*. Bandung: Refika Aditama, 2009.

Quipper Campus. "Pegawai Bank." https://campus.quipper.com/careers/pegawai-bank.

Retnowati, Endang. "Aspek Yuridis Simpanan dan Penitipan pada Bank." *Perspektif* 9, no. 4 (2014): 308–318.

Sudja'i, H. *Hukum Perbankan*. Surabaya: LPPM Unsuri Surabaya, 2023.

Darus, Mariam. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.

Conflict of Interest Statement: The author(s) declares that research was conducted in the absence of any commercial or financial relationship that could be construed as a potential conflict of interest,

Copyright: © **AUTHOR.** This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (CC-BY NC), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

PAMALI: Pattimura Magister Law Review is an open acces and peer-reviewed journal published by Postgraduate Program Magister of Law, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

OPEN ACCESS

[11] Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), h. 59.

PAMALI: Pattimura Magister Law Review, 6 (3) November 2026: 431-439
E-ISSN: 2775-5649
Published by: Postgraduate Program Master in Law, Universitas Pattimura