BAB III

PENERAPAN PRINSIP MENGENAL NASABAH DALAM PEMBERIAN KREDIT PERBANKAN DI INDONESIA

A. Proses Pengenalan Nasabah Dalam Kredit Perbankan

Bank dalam menjalankan kegiatan usaha menghadapi berbagai risiko usaha dan untuk menguranginya, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian yang salah satunya adalah penerapan prinsip mengenal nasabah (selanjutnya disebut PMN), hal ini seperti sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Perubahan Kedua Atas PBI No.3/23/PBI/2001 tentang Penerapan PMN (selanjutnya disebut PBI Penerapan PMN).

Pasal 2 ayat (2) PBI Penerapan PMN, menyebutkan bahwa :

> "Bank wajib kebijakan penerimaan nasabah, menetapkan kebijakan dan prosedur dalam mengidentifikasi nasabah, menetapkan kebijakan dan prosedur pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah dan menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang berkaitan dengan penerapan PMN".

Pasal 4 PBI Penerapan PMN, kemudian menyebutkan bahwa :

> "Bank sebelum melakukan hubungan usaha dengan nasabah, wajib meminta informasi mengenai identitas calon nasabah, maksud dan tujuan hubungan usaha yang akan dilakukan calon nasabah dengan bank, informasi lain yang memungkinkan bank untuk dapat mengetahui profil calon nasabah, identitas pihak lain, apabila calon nasabah bertindak untuk dan atas nama pihak lain, seperti *beneficial owner*".

Manajemen risiko yang diterapkan oleh bank, sesuai dengan Pasal 11 PBI Penerapan PMN, meliputi pengawasan oleh pengurus bank, pendelegasian wewenang, pemisahan tugas sistem pengawasan intern

termasuk audit intern dan program pelatihan karyawan mengenai penerapan PMN.

Bank diwajibkan membentuk Unit Kerja Penerapan PMN untuk melaksanakan ketentuan PMN yang diterapkan pada bank yang bersangkutan. Bank Indonesia (selanjutnya disebut BI) akan menilai pedoman pelaksanaan PMN yang dibuat oleh setiap bank dengan mengacu pada pedoman standar. Oleh karena itu, Bi berharap dengan adanya pedoman standar ini, setiap bank akan menerapkan PMN sesuai dengan standar yang ditentukan oleh BI, sehingga hasil yang diinginkan dapat dicapai.

B. Kasus Bank Yang Tidak Menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah[49]

Moch. Torino Junaedy yang beralamat di Jalan Raya Candi Kecamatan Candi Sidoarjo, Surabaya, melalui kuasa hukumnya yaitu Syaiful Ma'arif, Eddy Junindra, Tito Suprianto, Edward Raimond dan Gianina Elizaberth, *advocate/legal consultant* dari kantor hukum "Syaiful Ma'arif & Partners", berkedudukan di Jalan Juwingan 105 Surabaya, mengajukan gugatan kepada Citibank yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat Nomor 86 Surabaya.

Kuasa hukum dari Moch. Torino Junaedy dalam gugatannya tertanggal 11 Nopember 2010 mengemukakan bahwa Moch. Torino Junaedy adalah pengusaha nasional yang melaksanakan tugas pada bidang *property development* melalui *real estate*, yaitu perumahan untuk

[49]Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 891/Pdt.G/2010/PN.Sby.

segmen menengah ke atas, *commercial property,* ruko-ruko dan *special purpose property*, yaitu kawasan pergudangan, hotel kondominium dan *health clinic*. Untuk menunjang transaksi sehari-hari, Moch. Torino Junaedy menggunakan *Citi Platinum Card* Citibank dengan nomor akrtu 4140-0920-1062-5283 atas nama Torino Junaedy yang beralamat di PT. Dwi Purnama Abadi, di Jalan Raya Candi Nomor 65-67 Sidoarjo, Surabaya.

Tanggal 6 Juli 2009, Moch. Torino Junaedy menerima telepon dari Citibank yang pada intinya mengkonfirmasi adanya transaksi yang mencurigakan dengan menggunakan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank, yaitu pada transaksi pembelian barang di toko “Huang Audio Surabaya” yang dilakukan pada tanggal 1 Juli 2009 sebesar Rp.16.750. 000,- (enam belas juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah), pembelian barang di toko “Huang Audio Surabaya” yang dilakukan pada tanggal 2 Juli 2009 sebesar Rp.8.000.000,- (delapan juta rupiah) serta pembelian di toko “buah Hati *Baby Shop*” yang dilakukan pada tanggal 2 Juli 2009 sebesar Rp.1.737.500,- (satu juta tujuh ratus tiga puluh tujuh ribu lima ratus rupiah).

Moch. Torino Junaedy merasa keberatan dengan informasi yang disampaikan oleh Citibank, karena merasa tidak pernah menggunakan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank pada transaksi-transaksi di atas, apalagi pada tanggal 1 Juli sampai dengan 5 Juli 2009, Moch. Torino Junaedy sedang berada di Singapura, sesuai dengan pasport nomor S.715260. Citibank kemudian melalui *fax* mengirimkan surat pernyataan

keberatan. Setelah Moch. Torino Junaedy mengisi dan menandatangani surat pernyataan keberatan, kemudian mengirimkannya ke Citibank di Jakarta melalui *fax*.

Juli 2009, Moch. Torino Junaedy menerima tagihan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank yang tetap mencantumkan transaksi-transaksi sebagaimana disebutkan di atas, padahal Moch. Torino Junaedy telah mengirimkan surat pernyataan keberatan tersebut kepada Citibank. Atas tagihan tersebut, Moch. Torino Junaedy kemudian menyampaikan keberatan kepada Citibank melalui telepon dengan alasan bahwa Moch. Torino Junaedy telah mengirimkan surat pernyataan keberatan melalui *fax* sebagaimana yang telah disarankan oleh Citibank sendiri. Menanggapi hal ini, Citibank kmengabaikannya dengan alasan bahwa kemungkinan tagihan kredit tersebut sudah terlanjur dicetak.

November 2009, Moch. Torino Junaedy kembali menerima tagihan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank, namun dalam tagihan tersebut, masih tetap mencantumkan tagihan yang menjadi keberatan Moch. Torino Junaedy yang telah dilaporkan kepada Citibank. Atas kejadian ini, Moch. Torino Junaedy kembali melapor kepada Citibank yang kembali lagi menyatakan keberatannya.

Menanggapi tagihan dari Citibank pada bulan April 2010 yang masih tetap mencantumkan tagihan atas transaksi-transaksi yang tidak pernah dilakukan, kemudian Moch. Torino Junaedy kemudian menghubungi Citibank melalui telepon *customer service*/layanan Citibank untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan berbicara dengan saudari Dila

pada tanggal 23 April 2010 sekitar pukul 14.40 dan belum ada penyelesaiannya.

Tanggal 31 Mei 2010, Moch. Torino Junaedy menyampaikan surat kepada Departemen Moneter BI di Surabaya perihal pengaduan pelayanan kartu kredit Citibank yang kemudian ditanggapi dengan tembusan Surat Nomor 12/27/DIMP/IDAd/Sb dari BI yang ditujukan kepada pimpinan cabang Citibang Jakarta tertanggal 8 Juni 2010 perihal permintaan penjelasan atas pengaduan nasabah. Surat ini pada pokoknya meminta pihak Citibank untuk menyelesaiakan permasalahan tersebut secara baik dengan mengacu kepada Surat Edaran Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 dan PBI No.10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (selanjutnya disebut PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah).

Citibank kemudian menanggapi keluhan Moch. Torino Junaedy dengan Surat Ref.061710/041/bankcard/bi/pm tertanggal 17 Juni 2010 ditujukan kepada Husniril selaku Kepala Bagian BI Surabaya. Surat ini pada pokoknya menyatakan bagian investigasi Citibank telah menghubungi Moch. Torino Junaedy dan menyampaikan bukti-bukti pembelanjaan atas transaksi sebagaimana disebut di atas.

Tanggal 20 Juli 2010, Moch. Torino Junaedy menyampaikan somasi kepada Citibank yang ditujukan kepada Hotman Simbolon selaku *Vice President Customer Care Center Head* Citibank. Tanggal 26 Juli 2010, Moch. Torino Junaedy kemudian menerima telepon dari Hotman Simbolon yang menyatakan siap bekerja sama untuk mencari pelaku pemalsuan

tanda tangan jika diperlukan, namun tagihan atas transaksi-transaksi yang telah disebutkan di atas tetap menjadi tanggung jawab Moch. Torino Junaedy.

Citibank telah menunjukkan beberapa surat pernyataan dari 3 (tiga) toko yang melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank milik Moch. Torino Junaedy, yaitu surat pernyataan Harryono Prasetio selaku pemilikii toko Huang Audio Surabaya, Nota pembelian untuk 1 (satu) set perangkat televisi mobil Grand Vitara dan nota pembelian 1 (satu) set perangkat televisi mobil dan paket audio mobil Kijang Innova serta surat pernyataan Emmy selaku pemiliki Buah Hati *Baby Shop* Surabaya tertanggal 20 Januari 2010 yang pada pokoknya menyatakan pada tanggal 2 Juli 2010 telah terjadi transaksi sebesar Rp.1.737.500,- (satu juta tujuh ratus tiga puluh tujuh ribu lima ratus rupiah).

Sikap Citibank yang ingin melepaskan tanggung jawab atas dibobolnya kartu kredit milik Moch. Torino Junaedy dengan menggunakan surat pernyataan sebagaimana telah disebutkan di atas, menunjukkan bahwa Citibank telah mengabaikan asas-asas perbankan yang menyebabkan kerugian kepada Moch. Torino Junaedy, sebagai berikut :[50]

1. Prinsip Kepercayaan

   Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dengan nasabhnya. Bank berusaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu

[50]*Ibid*.

menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan ini diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan;

2. Prinsip kehati-hatian

   Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha, baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati-hatian tertera dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan.

3. Prinsip kerahasiaan

   Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 47 huruf a UU Perbankan. Pasal 40 UU Perbankan menegaskan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan ini, kewajiban merahasiakan itu bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan itu dikecualikan untuk dalam hal-hal untuk kepentingan pajak, penyelesaian utang piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan urusan Piutang dan Lelang/Panitia urusan Piutang Negara, untuk kepentingan pengadilan perkara pidana, dalam perkara perdata antara bank dengan nasabah dan dalam rangka tukar menukar informasi antar bank.

4. PMN

PMN adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengenal dam mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan. PMN diatur di dalam PBI APU dan PPT. Tujuan yang hendak dicapai dalam penerapan PMN adalah meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah dan melindungi nama baik dan reputasi lembaga keuangan.

Tidak adanya iktikad baik dari Citibank untuk menyelesaikan permasalahan tersebut di atas, maka Citibank telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) yang senyatanya telah menimbulkan kerugian bagi Moch. Torino Junaedy, baik secara materiil maupun immaterial.

Adanya kerugian yang diderita oleh Moch. Torino Junaedy, maka secara hukum Citibank diwajibkan untuk mengganti kerugian, yaitu kerugian materiil berupa pembobolan kartu kredit *Citi Platinum Card* Citibank milik Moch. Torino Junaedy oleh pihak lain sebesar Rp.26.487.500,- (dua puluh enam juta empat ratus delapan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah) dan kerugian immaterial, yaitu tercemarnya nama baik Moch. Torino Junaedy di dunia perbankan yang tidak dapat dinilai dengan uang, namun pantas kalau ditetapkan sebesar Rp.25.000.

000.000,- (dua puluh lima milyar). Total kerugian yang wajib ditanggung oleh Citibank berdasarkan kerugian yang dialami oleh Moch. Torino Junaedy, adalah sebesar Rp.25.026.487.500,- (dua puluh lima milya dua puluh enam juta empat ratus delapan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah).