



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*)
JIKA TERJADI KEHILANGAN
DANA TABUNGAN**

**LAW PROTECTION ON THE COSTUMER USER ATM (AUTOMATED
TELLER MACHINE) IF THE LOST OF SAVING ACCOUNT OCCUR**

**DIANITA DYAH EKA PERTIWI
NIM 030710101016**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2008**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*)
JIKA TERJADI KEHILANGAN
DANA TABUNGAN**

**LAW PROTECTION ON THE COSTUMER USER ATM (AUTOMATED
TELLER MACHINE) IF THE LOST OF SAVING ACCOUNT OCCUR**

**DIANITA DYAH EKA PERTIWI
NIM 030710101016**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2008**

MOTTO

“Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan.
Dan semua hasrat – keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan.
Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran.
Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai cinta”.¹

Khalil Gibran

¹ Mutiara Kata Khalil Gibran, 1833 - 1931

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai rasa cinta dan sayang, serta rasa hormat kepada :

- 1. Orang tuaku tercinta, Ayahanda (Alm) Widodo Saputro dan Ibunda Titik Mulyani yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, pengorbanan dan doa yang mengiringi setiap langkahku;**
- 2. Almamater terrcinta;**
- 3. Guru-guruku yang tulus ikhlas membekaliku dengan segala bidang ilmu;**
- 4. Kakaku tercinta Ariyanto Nugroho dan keluarga, (Alm) Indriyanto, Didit Tri Susanto S.Th. dan keluarga, serta Andreas Kristiawan Putra dan keluarga yang senantiasa mendukung dengan penuh kasih sayang, doa dan pengorbanan untuk selalu berjuang meraih cita-cita.**

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PENGGUNA ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*)
JIKA TERJADI KEHILANGAN
DANA TABUNGAN

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

DIANITA DYAH EKA PERTIWI

NIM 030710101016

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER
FEBRUARI 2008**

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 1 FEBRUARI 2008**

Oleh

Pembimbing

KOPONG PARON PIUS, S.H.,S.U.

NIP 130 808 985

Pembantu Pembimbing

MARDI HANDONO S.H., M.H.

NIP 131 832 299

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA ATM
(*AUTOMATED TELLER MACHINE*) JIKA TERJADI KEHILANGAN
DANA TABUNGAN**

Oleh :

DIANITA DYAH EKA PERTIWI

NIM 030710101016

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

MARDI HANDONO, S.H.,M.H.

NIP 131 832 299

Mengesahkan :
Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Universitas Jember
Fakultas Hukum

Dekan,

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

hari : Jum'at

tanggal : 01

bulan : Februari

tahun : 2008

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

HIDAJATI, S.H.

NIP. 130 781 336

EMI ZULAIKA, S.H.

NIP. 132 288 193

Anggota Penguji

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP 130 808 985

.....

MARDI HANDONO S.H., M.H.

NIP 131 832 299

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIANITA DYAH EKA PERTIWI

NIM : 030710101016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA ATM (*AAUTOMATED TELLER MACHINE*) JIKA TERJADI KEHILANGAN DANA TABUNGAN” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 Februari 2008

Yang menyatakan,

DIANITA DYAH EKA PERTIWI

NIM. 030710101016

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kasih dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA ATM (AUTOMATED TELLER MACHINE) JIKA TERJADI KEHILANGAN DANA TABUNGAN*. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan serta fasilitas dari berbagai pihak penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Untuk kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi, sekaligus Ketua Jurusan Hukum Perdata yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan saran-saran dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Ibu Hidajati, S.H., selaku Ketua Panitia Penguji;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji;
5. Bapak H. Darijanto, S.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan dan arahan selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.S., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak I Ketut Suandra, S.H., M.M., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Hukum atas bimbingan dan bantuannya selama penulis belajar di Fakultas hukum Universitas Jember;

10. Bapak H. Abdullah S.E., Bapak Nurcholis S.H., dan Bapak Yosie Ermawan S.H., M.H., yang telah banyak memberikan saran dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Ayahanda (Alm) Widodo Saputro dan ibunda Titik Mulyani tercinta, terima kasih atas doa, dukungan moril dan materiil serta kasih sayang yang tiada pernah putus;
12. Kakak-kakaku tersayang mas Ariyanto Nugroho, mbak Ester Hariyati, mas Didit Tri Susanto, mbak Mardi Utami, mas Andreas Kristiawan Putra, mbak Eli Agustini, yang telah menyayangiku dengan tulus dan yang telah banyak memberiku bantuan, semangat dan motivasi untuk terus maju;
13. Saudara-saudaraku tersayang mbak Hestningsih Wulandari, Anne Stefani, mbak Erna Kristiningsih dan mbak Indah Kristinawati yang menyayangiku dan selalu memberi bantuan serta semangat untuk terus maju;
14. Keponakan-keponakanku tersayang Hendra Hartanto, Angelina Mangesti Putri, Jedita Adoni Saputra, dan si kecil Ezra Putra Anugrah yang selalu mamberikan keceriaan pada hari-hariku, aku sayang kalian;
15. Kiki yang selalu ada saat senang dan sedih dan tidak pernah lelah memberiku semangat, perhatian dan pengorbanan makasih buat semuanya, semoga kita mampu menghadapi ini semua, dan sahabatku Pravita Viandita terima kasih buat persahabatan yang indah selama kita kuliah dan aku berharap persahabatan kita untuk selamanya;
16. Pak Sabarno terima kasih atas semua bantuannya dan juga yang selalu sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta memberikan semangat untuk penulis terus maju;
17. Teman-teman terdekatku, Yuli Dwijayanti, S.H., Dewilia, S.H., Firman Teguh, S.H., Yonas Dominiko W., S.H., Tsabit Mahbubi, DyasYoga Pratama, Ika Sriwahyuni, Zuni Rohmawati, Nurina Manggiasih trima kasih buat persahabatan yang indah selama ini;
18. Tri Marta Susanti, S.H., Niko Kusuma Wardana, S.H., Mistriawati, S.H., akhirnya skripsi kita selesai, terima kasih buat semuanya;
19. Semua teman-temanku Angkatan 2003 yang tidak dapat penulis sebutkan terima kasih buat semuanya;

20. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan kemampuan penulis, maka akan banyak ditemui kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, besar harapan akan adanya saran serta kritik yang bersifat membangun atas skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan memberikan manfaat dan sumbangan bagi dunia pendidikan khususnya, dan pada masyarakat pada umumnya.

Jember, 01 Februari 2008

Penulis

RINGKASAN

Pada saat ini, penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*) bukanlah hal yang baru. Namun, penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*) juga memicu terjadinya kejahatan. Nasabah sebagai pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) merupakan pihak yang paling dirugikan apabila terjadi tindak kejahatan ini, sehingga membutuhkan perlindungan yang lebih baik oleh bank yang bersangkutan maupun oleh pemerintah.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini ada tiga yaitu bagaimana hak dan kewajiban nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) dan bank sebagai penerbit kartu ATM (*Automated Teller Machine*), bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*), dan bagaimana penyelesaian jika terjadi sengketa antara bank dengan nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) jika terjadi kehilangan dana tabungan. Tujuan penelitian skripsi ini yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Metode penelitian terdiri dari tipe penelitian menggunakan yuridis normatif, pendekatan masalah menggunakan pendekatan Undang-undang, serta analisis bahan hukum menggunakan deskriptif kualitatif. Tinjauan pustaka terdiri dari pengertian bank, pengertian nasabah, pengertian ATM (*Automated Teller Machine*), pengertian perlindungan nasabah dan pengertian tabungan.

Hak dan kewajiban bank sebagai penerbit kartu ATM (*Automated Teller Machine*) yaitu wajib menerbitkan kartu, wajib menetapkan dan menginformasikan ketentuan penggunaan kartu, berhak menarik kembali dan menutup kartu, berhak mengubah ketentuan umum, wajib merima setiap pertanyaan, keluhan dan laporan nasabah. Hak dan kewajiban nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) yaitu berhak menikmati fasilitas, wajib mengetahui ketentuan umum pemegang kartu, wajib mengetahui dan melaksanakan mengenai ketentuan penerbitan kartu, penggunaan kartu, masa berlaku kartu, kehilangan kartu, dan perubahan alamat.

Perlindungan hukum nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) dapat berupa perjanjian hak dan kewajiban bank dan nasabah pada saat pembukaan rekening tabungan, bank menyediakan informasi yang lengkap, jelas

dan akurat mengenai produk bank serta transparansi penggunaan data pribadi nasabah, sengketa yang terjadi antara nasabah dan bank dapat diselesaikan dengan mediasi perbankan, serta penyusunan mekanisme pengaduan nasabah.

Penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) jika terjadi kehilangan dana tabungan dapat diselesaikan dengan mediasi perbankan. Prosesnya yaitu diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada Bank Indonesia, proses mediasi dilakukan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi, dilakukan dalam jangka waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 30 hari kerja berikutnya. Hasil kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, dan bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa.

Dengan demikian diharapkan pihak bank dapat meningkatkan sistem pelayanannya terhadap nasabah. Calon nasabah juga harus lebih berhati-hati dalam mempelajari ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh bank pada saat aplikasi rekening tabungan, karena ketentuan-ketentuan tersebut merupakan perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh kedua belah pihak.. Selain itu pihak bank perlu terus meningkatkan sistem pengamanan baik terhadap kartu ATM (*Automated Teller Machine*) maupun mesin ATM (*Automated Teller Machine*) dengan terus memperbaharui teknologi pengamanannya. Dalam hal ini pemerintah juga harus menetapkan Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan nasabah yang termasuk di dalamnya mengenai nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*), sehingga hak-hak nasabah dapat terpenuhi. Apabila ada pengaduan dari nasabah maka bank harus segera menyelesaikan pengaduan tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak sampai menimbulkan sengketa antara bank dan nasabah.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Persyaratan Gelar.....	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih.....	x
Halaman Ringkasan	xiii
Halaman Daftar Isi.....	xv
Halaman Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.4.1 Tipe Penelitian	8
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	8
1.4.3 Bahan Hukum	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Bank	11
2.2 Pengertian Nasabah	13
2.3 Pengertian ATM (<i>Automated Teller Machine</i>).....	15
2.4 Pengertian Perlindungan Nasabah.....	16

BAB 3 PEMBAHASAN	20
3.1 Hak dan Kewajiban Nasabah Pengguna ATM (<i>Automated Teller Machine</i>) Dan Bank Sebagai penerbit Kartu ATM (<i>Automated Teller Machine</i>).....	20
3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna ATM (<i>Automated Teller Machine</i>).....	27
3.3 Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah Pengguna ATM (<i>Automated Teller Machine</i>) Jika Terjadi Kehilangan Dana Tabungan.....	42
BAB 4 PENUTUP	45
4.1 Kesimpulan	45
4.2 Saran.....	45

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Lampiran 2 : Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 : Formulir Pengaduan
- Lampiran 4 : Eskalasi Penyelesaian Online Customer Complain