



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING
AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM)**

***“RESPONSIBILITY OF THE BANK TO DEBIT ACCOUNT DUE TO FAILED
TRANSACTIONS THROUGH AUTOMATIC TELLER MACHINES (ATM)”***

Oleh:

HIMAWAN SUTANTO
NIM. 120710101350

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING
AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM)**

*“RESPONSIBILITY OF THE BANK TO DEBIT ACCOUNT DUE TO FAILED
TRANSACTIONS THROUGH AUTOMATIC TELLER MACHINES (ATM)”*

Oleh:

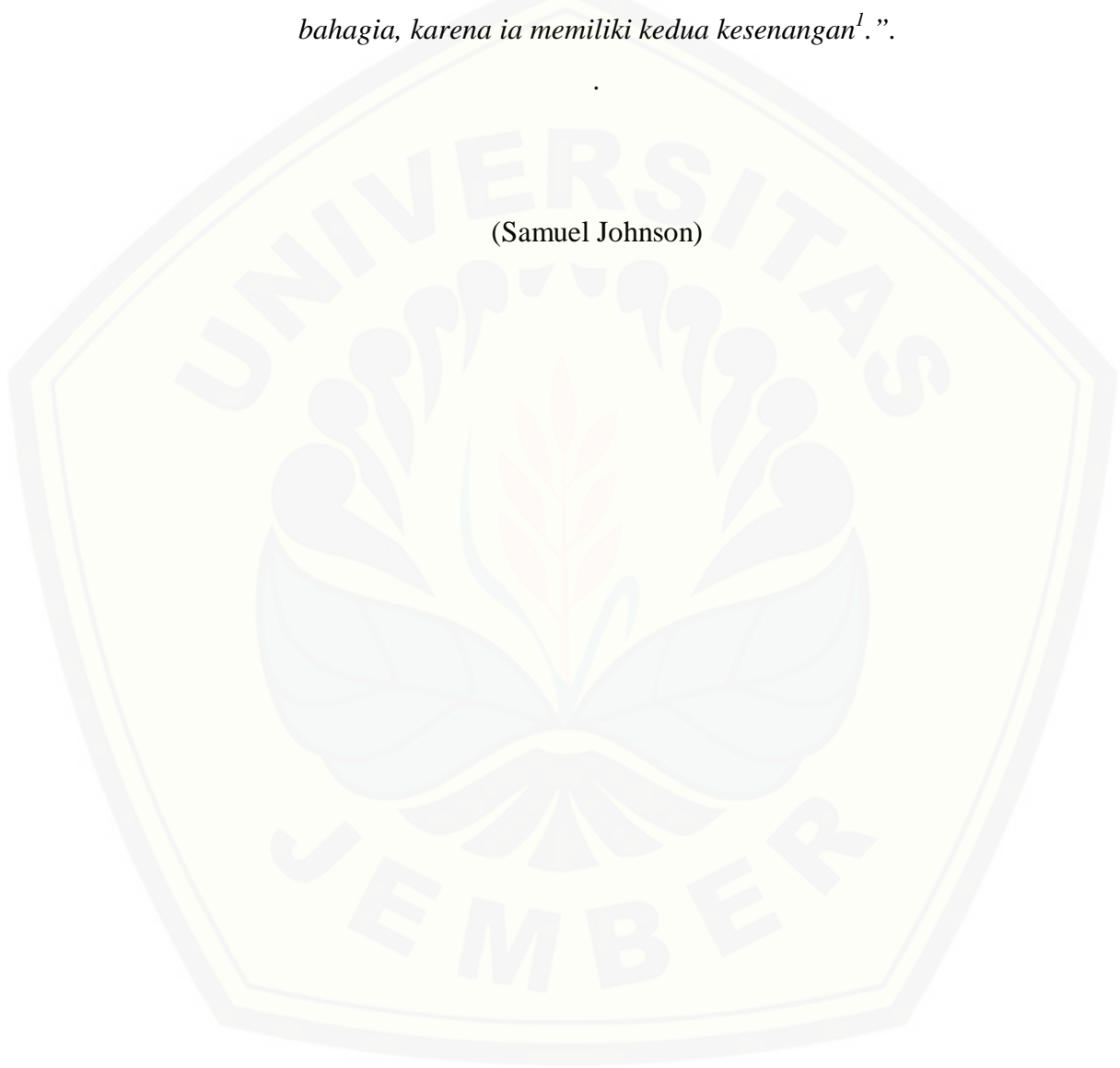
HIMAWAN SUTANTO
NIM. 120710101350

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

MOTTO

“Orang yang bisa menggunakan dan menyimpan uang adalah orang yang paling bahagia, karena ia memiliki kedua kesenangan¹.”.

(Samuel Johnson)



¹ muridfilsafat.blogspot.co.id diakses pada tanggal 29 Maret 2016

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, Ayahanda Sudjoko, S.H. dan Ibunda Manumara Antje, S.H., dan Kakakku Ika Norcahyanti, S.Farm.,M.Sc., Apt. atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosen saya sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING
AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM)**

***“RESPONSIBILITY OF THE BANK TO DEBIT ACCOUNT DUE TO FAILED
TRANSACTIONS THROUGH AUTOMATIC TELLER MACHINES (ATM)”***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh:

HIMAWAN SUTANTO
NIM. 120710101350

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 28 APRIL 2016

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a horizontal line and a short vertical stroke at the end.

MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP:19631211989021001

Dosen Pembimbing Anggota

A handwritten signature in black ink, featuring a series of connected, cursive loops and a long horizontal tail.

IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H.,M.H.
NIP:19730621997022001

PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING
AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM)

Oleh :

HIMAWAN SUTANTO
NIM : 120710101350

Dosen Pembimbing
Utama,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP:19631211989021001

Dosen Pembimbing
Anggota,



IKARINI DANI WIDIYANTI, S.H., M.H.
NIP:19730621997022001

Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan,



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 21
Bulan : April
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,



Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum
NIP: 198010262008122001

EMI ZULAIKA, S.H., M.H.
NIP: 197703022000122001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. **Mardi Handono, S.H., M.H.**
NIP: 196312011989021001



:(.....)

2. **Ikarini Dani Widiyanti S.H.,M.H.**
NIP: 197306271997022001



:(.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Himawan Sutanto

NIM : 120710101350

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 April 2016

Yang menyatakan,



HIMAWAN SUTANTO
NIM : 120710101350

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan dan rasa syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing, sekaligus Pembantu Dekan II;
2. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku dosen pembantu pembimbing;
3. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum, selaku Ketua Panitia Penguji skripsi, sekaligus Penjabat Pembantu Dekan I;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Iwan Rachmad S., S.H., M.H, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Muhammad Ali, S.H.,M.H, dan Ibu Iswi Hariyani, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
8. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;
9. Orang tuaku Ayahanda Sudjoko, S.H. dan Ibunda Manumara Antje, S.H., dan Kakakku Ika Norcahyanti, S.Farm, M.Sc, Apt. yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

10. Teman dekat saya Rizka Rahma Naninda, S.H., Hilda Cornelia, S.T., Rialdi Faturachman Pristono, Faisal Ali Zulkarnaen, Muhammad Mirza Ali Akbar, Alm.Kardono, Tentamina Budi Ariani, S.H., Arif Rahardian, terima kasih atas segala dukungan serta bantuannya selama ini;
11. Teman dan sahabat-sahabat saya di Magang Bank Indonesia periode April 2016, terima kasih atas segala dukungan dan doanya selama ini.
12. Keluarga besar Ayahanda Sudjoko, S.H. di Madiun, Semarang dan Surabaya. Terima kasih om dan tante atas segala perhatiannya serta dukungannya selama ini;
13. Keluarga besar Ibunda Manumara Antje, S.H. di Malang, Sidoarjo dan Ambon terima kasih atas segala dukungan dan doanya selama ini;
14. Kepada para pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak.

Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 21 April 2016

Penulis,

Himawan Sutanto

RINGKASAN

Bank merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan bagi semua sektor perekonomian. Seiring dengan perkembangan jaman, alat pembayaran terus berkembang. Salah satunya, yakni kartu ATM. Dalam suatu transaksi, telah terjadi sebuah kesalahan sistim dimana pada saat penarikan tunai melalui mesin ATM nasabah mendapati, bahwasanya telah terjadi kegagalan, namun pendebitan tetap saja dilakukan oleh pihak bank. Bank, dituntut untuk bisa memberikan tanggung jawabnya, sehingga nasabah sebagai pengguna jasa tidak dirugikan dalam hal ini. Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini ada tiga, yakni, apa perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang gagal melakukan transaksi penarikan tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?, apa tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?, apakah upaya yang dapat dilakukan nasabah bila terjadi kesalahan pendebitan rekening oleh bank dalam transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?

Tujuan penelitian dalam skripsi ini ada dua, yakni Tujuan Umum dan Tujuan Khusus. Tujuan Umum adalah memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum sebagaimana kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember, sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat dan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta almamater. Sedangkan Tujuan Khusus dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum nasabah bank dalam penarikan tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan nasabah bila terjadi kesalahan pendebitan rekening oleh bank dalam transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, dalam tipe ini penelitian menitik beratkan pada pengkajian kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hokum. Analisis bahan hukum skripsi ini bersifat deskriptif. Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berhubungan dalam kasus pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM yang dibahas dalam skripsi ini.

Hasil Penelitian dalam skripsi ini *pertama*, perlindungan hukum terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui ATM terdiri dari 2 bentuk yakni secara preventif dan represif. *Kedua*, bank wajib untuk bertanggung jawab terhadap setiap kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna ATM. *Ketiga*, upaya yang dapat dilakukan nasabah yang mengalami kerugian adalah dengan melakukan pengaduan kepada pihak bank .

Kesimpulan dalam skripsi ini, *Pertama*, perlindungan hukum nasabah bank dibagi menjadi 2 (dua), yakni perlindungan secara preventif dan represif. *Kedua*, bentuk tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM adalah dengan melakukan pengembalian dana yang telah terdebit. *Ketiga*, upaya yang dapat dilakukan nasabah adalah dengan melakukan pengaduan kepada pihak bank. Saran dalam skripsi ini adalah, *pertama*, bank seharusnya lebih maksimal dalam upaya penanggulangan resiko terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. *Kedua*, nasabah sebaiknya lebih hati-hati dan bijak saat melakukan transaksi. *Ketiga*, pemerintah sebagai regulator harus tegas dan memberi sanksi kepada bank yang lalai akan kewajibannya.

DAFTAR ISI

	Halaman
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 PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	4
1.3 TujuanPenelitian	5
1.3.1 TujuanUmum.....	5
1.3.2 TujuanKhusus	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 TanggungJawab	10
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum	10
2.1.2Pengertian Tanggung Jawab Menurut Hukum Perdata.....	11
2.1.3 Macam-Macam Tanggung Jawab.....	13

2.2 Bank	14
2.2.1 Pengertian Bank	14
2.2.2 Jenis-Jenis Bank	14
2.2.3 Fungsi Bank	17
2.2.4 Kewajiban Bank Terhadap Nasabah	18
2.2.5 Hak Bank Sebagai Pelaku Usaha	19
2.3 Rekening	19
2.3.1 Pengertian Rekening	19
2.3.2 Pengertian Debit	19
2.4 Nasabah	20
2.4.1 Pengertian Nasabah	20
2.4 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	21
BAB 3 PEMBAHASAN	22
3.1 Perlindungan Hukum Nasabah Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan	22
3.1.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan	29
3.1.2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran	30
3.1.3 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Gagal Melakukan Transaksi Penarikan Tunai Melalui Anjungan Tunai Mandiri(ATM)	32
3.2 Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah	36
3.2.1 Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Gagal Melakukan Transaksi Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	39
3.3 Upaya Yang dapat dilakukan Nasabah Apabila Terjadi Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	41
3.3.1 Pengaduan Nasabah	41
3.3.2 Mediasi Perbankan	47
BAB 4 PENUTUP	51

4.1 Kesimpulan -----51

4.2 Saran -----52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta maupun perorangan menyimpan dana-dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan dan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Bank berfungsi antara lain sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*), serta melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian masyarakat.¹ Kondisi yang demikian, maka bank adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.² Tugas dari lembaga perbankan antara lain adalah mengatur dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendidik masyarakat agar memahami pentingnya menabung, di samping itu juga membantu program pemerintah dalam penyediaan dana dengan jalan menyerap segala bentuk dana yang ada pada masyarakat.

Peran yang sangat strategis tersebut membuat bank menjadi salah satu lembaga yang dipercaya oleh masyarakat untuk menghimpun dananya. Upaya-upaya bank memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut undang-undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang

² Muhammad Djumhana., 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti), hlm. 337

Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan UU Perbankan), pelayanan bank kepada nasabah cukup beragam sesuai dengan kebutuhan dari pada nasabah tersebut termasuk penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penghimpunan dana merupakan jasa utama yang ditawarkan dunia perbankan. Dana yang dihimpun dari masyarakat ini merupakan jasa dasar atau landasan jalannya sebuah bank. Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank lainnya yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya. Hubungan bank dengan nasabah dibangun atas dasar kepercayaan, karena pada prinsipnya lembaga keuangan dipercaya oleh masyarakat yang disebut nasabah untuk menyimpan dananya agar nasabah merasa aman dan memperoleh keuntungan. Pada ketentuan Pasal 1 angka 5 UU Perbankan, dirumuskan pengertian 'simpanan' tersebut, yaitu: 'Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Seiring dengan perkembangan jaman, alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai ke alat pembayaran non tunai. Alat pembayaran nontunai berkembang pesat di Indonesia terutama penggunaan uang plastik yang merupakan jasa bank yang dinamakan kartu ATM. Pemberian kartu ATM ini menjadi salah satu produk unggulan bank yang diminati nasabah karena dengan kartu ATM nasabah hanya datang ke tempat-tempat yang menyediakan mesin ATM untuk menarik uang secara langsung tanpa harus mengikuti prosedur dan antrian seperti penarikan di bank. Penggunaan kartu ATM menguntungkan bagi masyarakat sebagai nasabah karena dapat menghemat waktu dan tempat. Mesin ATM sebagai sarana penggunaan jasa kartu ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat termasuk hari libur untuk transaksi-transaksi perbankan rutin, seperti penyetoran, penarikan uang-tunai, transfer antar-rekening, dan pelunasan kredit.

Pemegang kartu ATM dimungkinkan untuk menarik uang tunai dengan cara yang sangat cepat, mudah, dan praktis tanpa komunikasi sama sekali dengan petugas bank. Cukup dengan memasukkan kartu pada mesin ATM dan memasukkan PIN melalui tombol-tombol pada keyboard yang terdapat pada mesin ATM. Semakin banyaknya jumlah dan luas jaringan ATM, akan semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah.³

Perkembangan teknologi khususnya perbankan belum diimbangi oleh aturan-aturan yang terkait dengan hal tersebut karena sampai saat ini belum ada aturan yang mengatur tentang perlindungan nasabah pengguna ATM. Begitu juga aturan-aturan lain seperti tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna ATM jika nasabah tersebut mengalami kerugian terkait dengan ATM. Penggunaan ATM didasarkan pada kesepakatan antara nasabah dan bank yang dibuat dalam suatu perjanjian dimana perjanjian tersebut didahului dengan pemenuhan persyaratan yang ditetapkan bank pada nasabah. Bank akan memberikan nasabah kartu ATM ketika nasabah telah memiliki rekening tabungan. Untuk membuka rekening bank dalam bentuk tabungan di wilayah negara Indonesia sebaiknya dipersiapkan persyaratan yang biasanya diperlukan untuk membuka rekening baru.

Secara harfiah ATM dapat diartikan mesin kasir otomatis, dalam bahasa Indonesia sehari-hari dikenal istilah Anjungan Tunai Mandiri yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit.⁴ Selain itu ATM juga dapat digunakan pembayaran rekening telepon selular serta belanja barang dan jasa pada tempat-tempat yang telah ditentukan. Kepentingan nasabah pengguna layanan tersebut juga harus tetap diperhatikan khususnya dalam hal perlindungan hukum.

³ Siamat.2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta, : Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.) hlm. 636

⁴ Joni Emerson, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, (Jakarta: Prenhallindo), hlm. 260.

Rekening sebagai identitas nasabah pemilik uang yang dihimpun oleh bank, sering kali mendapati bahwa telah terjadi sebuah kesalahan sistem dimana pada saat penarikan tunai melalui mesin ATM nasabah mendapati, bahwasanya telah terjadi kegagalan, namun pendebitan tetap saja dilakukan oleh pihak bank. Pendebitan ini dilakukan oleh pihak bank yang sama sekali tidak diketahui oleh nasabah, dikarenakan pada saat proses penarikan tunai melalui mesin ATM, transaksi dikatakan gagal. Dimana pendebitan tersebut terjadi berulang-ulang sehingga nasabah merasa dirugikan karena merasa pada saat melakukan penarikan tunai melalui ATM, mesin ATM menampilkan bahwa transaksi gagal. Bank sebagai penyedia jasa, dituntut untuk bisa memberikan tanggung jawabnya mengenai masalah yang terjadi, sehingga nasabah sebagai pengguna jasa tidak dirugikan dalam hal ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan mengkaji lebih mendalam lagi dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang gagal melakukan transaksi penarikan tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?
2. Apa tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?
3. Apakah upaya yang dapat dilakukan nasabah bila terjadi kesalahan pendebitan rekening oleh bank dalam transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini, maka perlu menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah meliputi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

- 1) Guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
- 2) Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat;
- 3) Untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum nasabah bank dalam penarikan tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- 2) Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- 3) Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan nasabah bila terjadi kesalahan pendebitan rekening oleh bank dalam transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

1.4 Metode Penelitian

Dalam membuat karya ilmiah khususnya skripsi tentu menggunakan metode penelitian. Metode tersebut digunakan untuk menganalisa terhadap obyek studi agar kesimpulan akhir yang diperoleh mendekati kebenaran obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode penelitian adalah suatu metode yang

tersusun secara terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran, yang meliputi pencarian, menemukan, menganalisa permasalahan dan mendapatkan hasil yang maksimal. Metode penelitian ini meliputi 4 aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum dan analisa bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam skripsi ini menggunakan *legal research* (yuridis normatif), dalam tipe ini penelitian menitik beratkan pada pengkajian kaidah-kaidah atau norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini⁵. Penulisan skripsi ini dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan realita hukum yang ada.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Penulisan dalam skripsi ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu pendekatan masalah dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.⁶ Pendekatan undang-undang ini terbatas pada satu produk hukum yang akan dikaji tetapi dapat dikaitkan dengan undang-undang lain yang saling berkaitan terhadap masalah yang terjadi. Dalam hal pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.⁷ Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.

⁵ Peter Mahhmud Marzuki, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana), hlm.93

⁶ *ibid.*

⁷ *Ibid*, hlm. 144.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberi perskripsi mengenai apa yang seharusnya diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum⁸

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer berupa hirerarki norma dasar, peraturan dasar perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim, yang meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu;
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum dan tulisan – tulisan tentang hukum.

⁸ Fanny Tanuwijaya, 2015. *Materi Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Universitas Jember:Fakultas Hukum), hlm. 7.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan non hukum dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isi hukum yang dibahas. Selain itu, sumber bahan non hukum juga dapat diperoleh dari data yang diperoleh melalui internet, kamus, ataupun buku pedoman penulisan karya ilmiah. Bahan non hukum dimaksud untuk memperkaya wawasan peneliti, namun bahan hukum internet jangan sampai dominan sehingga peneliti kehilangan artinya sebagai peneliti hukum⁹.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

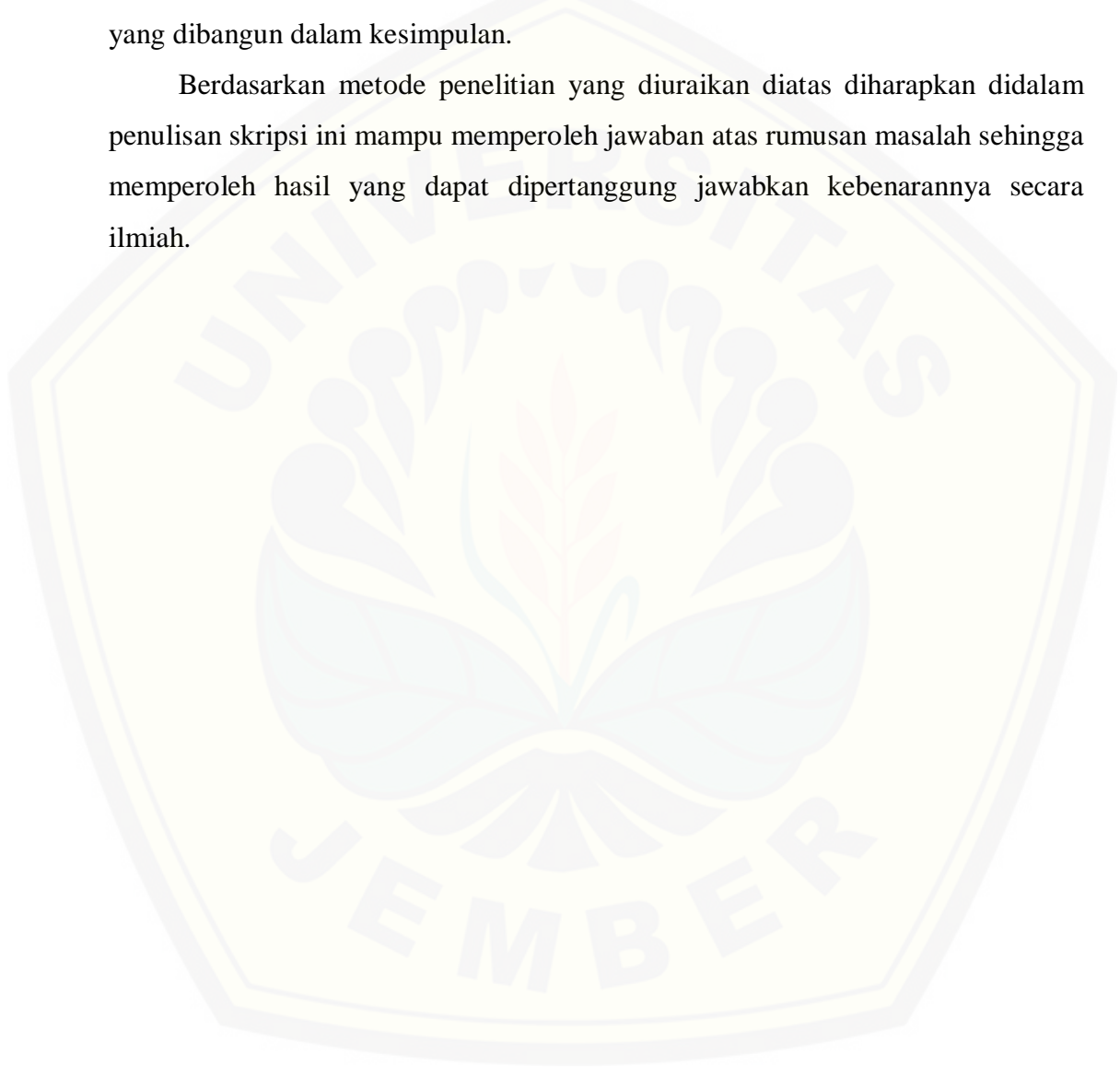
Bahan hukum yang dianalisa berupa peraturan perundang-undangan dan isi hukum yang berkembang, selanjutnya hasil akan diinterpretasikan dengan menggunakan cara berfikir deduktif yaitu suatu cara mengambil kesimpulan yang berangkat dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus. Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi fakta dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang sekiranya di pandang mempunyai relevansi dengan permasalahan.
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab hukum.
5. Memberikan preskripsi atau hal yang sebenarnya harus dilakukan. berdasarkan argumen yang telah dibangun dalam kesimpulan.

⁹ Peter Mahmud Marzuki., *Op.Cit.* Hal 144

Sesuai langkah-langkah tersebut dapat dijadikan pedoman untuk menganalisa berbagai informasi yang diperoleh dalam studi kepustakaan serta diproses menurut langkah-langkah yang diajarkan oleh Peter Mahmud Marzuki kemudian akan dianalisis isi (*content analysis*). Setelah melakukan analisis penulis akan menyimpulkan hasilnya dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dalam kesimpulan.

Berdasarkan metode penelitian yang diuraikan diatas diharapkan didalam penulisan skripsi ini mampu memperoleh jawaban atas rumusan masalah sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab di dalam kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.¹⁰ Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga merupakan perwujudan kesadaran dan kewajiban.

Menurut Ridwan Halim tanggung jawab hukum adalah sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab yaitu sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang pada peraturan yang telah ada.¹¹

Menurut Purbacaraka tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau dan melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.¹²

¹⁰ www.wikipedia.com diakses tanggal 1 oktober 2015

¹¹ Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, (Medan: Pasca Sarjana), hlm. 4

¹² Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, (Bandung: Citra Aditya), hlm.37

2.1.2 Pengertian Tanggung Jawab Menurut Hukum Perdata

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan – ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.¹³

Menurut pasal 1365 KUHP Perdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Pada ilmu hukum dikenal 3 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat pada pasal 1365 KUHP Perdata, yaitu: “tiap – tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHP Perdata yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

¹³ Komariah, 2010, *Edisi Revisi Hukum Perdata*,(Malang: Universitas Muhammadiyah Malang), hlm 12

¹⁴ Munir Fuady,2002, *Perbuatan Melawan Hukum*,(Bandung: Citra Aditya Bakti), hal.3

- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUH Perdata yaitu:
1. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya;
 2. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 3. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah tanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
 4. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang –tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
 5. Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orang tua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum

didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.

2.1.3 Macam – Macam Tanggung Jawab

Macam – macam tanggung jawab adalah sebagai berikut:¹⁵

a. Tanggung Jawab dan Individu

Pada hakikatnya hanya masing – masing individu yang dapat bertanggungjawab hanya mereka yang memikul akibat dari perbuatan mereka. Oleh karena itu istilah tanggungjawab pribadi atau tanggung jawab sendiri. Suatu masyarakat yang tidak mengakui bahwa setiap individu mempunyai nilainya sendiri yang berhak diikutinya tidak mampu menghargai martabat individu tersebut dan tidak mampu mengenali hakikat kebebasan.

b. Tanggung jawab dan Kebebasan

Kebebasan dan tanggung jawab tidak dapat dipisahkan. Orang yang bertanggung jawab terhadap tindakannya dan mempertanggungjawabkan perbuatannya hanyalah orang yang mengambil keputusan dan bertindak tanpa tekanan dari pihak manapun atau secara bebas.

c. Tanggung Jawab Sosial

Dalam diskusi politik sering disebut – sebut istilah tanggung jawab sosial. Pemerintah membuat sejumlah sistem mulai dari Lembaga Federal untuk pekerjaan sampai dengan asuransi dana pensiun yang dibiayai dengan uang pajak atau sumbangan – sumbangan paksaan. Karena itu instansi – instansi tersebut tidak mempunyai kualitas moral organisasi yang bersifat sukarela. Orang yang terlibat dalam organisasi – organisasi seperti ini adalah mereka yang melaksanakan tanggung jawab pribadi untuk diri sendiri dan orang lain. Semboyan umum semua birokrat adalah perlindungan sebagai ganti tanggung jawab.

d. Tanggung Jawab Terhadap Orang Lain

Dalam kehidupan keluarga merupakan tempat dimana manusia saling memberikan tanggungjawabnya. Seperti orang tua bertanggung jawab terhadap anaknya. Tanggung jawab terhadap orang lain dalam keluarga seperti ini dapat

¹⁵ Widiyono, 2004, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, (Bogor: Ghalia Indonesia), Hlm. 27

bersifat sukarela. Namun pertanggungjawaban manusia terhadap dirinya sendiri tidak boleh digantikan dengan perwalian.

e. Tanggung Jawab dan Resiko

Dalam masyarakat modern orang berhadapan dengan berbagai resiko. Resiko ini bisa membuat orang sakit dan membutuhkan penanganan medis yang sangat mahal. Atau membuat orang kehilangan pekerjaan dan bahkan harta bendanya. Ada berbagai cara untuk mengamankan dari resiko tersebut, misalnya dengan asuransi. Untuk itu tidak diperlukan organisasi pemerintah, melainkan hanya tindakan setiap individu yang penuh tanggung jawab dan bijaksana.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Berdasarkan pasal 1 UU Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan pengertian Bank menurut Lukman Denda Wijaya dalam bukunya “Manajemen Perbankan” menjelaskan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediaries), yang menyalurkan dana dari pihak yang berlebihan dana (idle fund / surplus unit) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (defisit unit) pada waktu yang ditentukan”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan atau badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada pihak yang membutuhkan dana.

2.2.2 Jenis – Jenis Bank

Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

Dengan Undang-Undang Perbankan yang diubah, kembali kelembagaan bank ditata dalam struktur yang lebih sederhana, menjadi dua jenis bank saja,

yaitu : Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Perbedaan jenis bank ini ditegaskan dalam pasal 5 Undang-Undang Perbankan yang diubah¹⁶:

1. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran¹⁷. Bank umum juga merupakan lembaga keuangan yang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, jual beli valuta asing atau valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya.
2. Bank Perkreditan Rakyat / BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran¹⁸. Hal ini seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dalam sertifikat bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat, tabungan, dan lain sebagainya.

Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya:

1. Bank Milik Negara adalah bank yang dimiliki oleh negara dalam arti permodalannya berasal dari pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara (UU No.19 Tahun 2003) maka bentuk perusahaan negara terdiri dari perusahaan umum (perum) dan perusahaan perseroan (persero), maka bank negara harus dalam bentuk Perum, PT Persero maupun BUMD.¹⁹
2. Bank Milik Swasta adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk

¹⁶ Rachmadi Usman, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), hlm. 62.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 63.

¹⁸ Gatot Supramono, 2009, *Perbankan dan Masalah Kredit*. (Jakarta: Rineka Cipta), hlm.47.

¹⁹ Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada), hlm. 37

pihak swasta. Pembagiannya juga dibagi menjadi dua, yakni bank swasta nasional dan bank swasta asing. Bank swasta nasional adalah bank yang dimiliki oleh warga negara Indonesia secara individual dan atau badan hukum Indonesia, sedangkan bank swasta asing adalah bank yang modalnya dimiliki warga negara asing atau badan hukum asing, dan bank tersebut bisa berupa kantor cabang.²⁰

Jenis Bank Berdasarkan Segi Status :

1. Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Dapat dikatakan Bank Devisa yaitu bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk melakukan transaksi perdagangan dengan menggunakan valuta asing.
2. Bank Non Devisa adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan kegiatan seperti halnya bank devisa. Jadi bank non-devisa hanya dapat melakukan transaksi dalam batas-batas negara. Berkenaan dengan transaksi devisa tersebut telah mendapat pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1999 tentang Lalu Lintas Devisa dan Sistem Nilai Tukar²¹.

Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasional :

1. Bank Konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil. Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, *bank draft*, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

²⁰ *Ibid*, hlm .38

²¹ *Ibid*, hlm. 39

2. Bank Syariah Bank adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah :
 1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
 2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).
 3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
 4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
 5. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

2.2.3 Fungsi Bank

Dalam pasal 3 dan pasal 4 UU Perbankan menyebutkan fungsi dan tujuan perbankan Indonesia, yakni:²²

1. Fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghipun dan penyalur dana masyarakat
2. Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Pengertian kedua pasal tersebut, jika dihubungkan dengan Penjelasan Umum Undang-Undang Perbankan, adalah bahawa Perbankan nasional kita mempunyai ciri khas tersendiri jika dibandingkan dengan Perbankan umumnya, yang merupakan karakter Perbankan nasional kita. Dengan demikian fungsi dan tujuan dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia :

- a. Bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit deficit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam.
- b. Penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat tersebut bertujuan menunjang sebagian tugas penyelenggaraan negara, yakni menunjang pembangunan nasional, termasuk pembangunan daerah,

²² Racmadi Usman, *Op.Cit.* hlm.60

bukan melaksanakan misi pembangunan suatu golongan apalagi perseorangan, jadi Perbankan Indonesia diarahkan untuk menjadi agen pembangunan (*agent of development*)²³.

2.2.4 Kewajiban Bank Terhadap Nasabah

Hubungan antara bank dengan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya, menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah.

Kewajiban bank terhadap nasabah di antaranya sebagai berikut:

1. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 28 UU Perbankan
2. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank.
3. Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito.
4. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu.
5. Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabah-nya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hak-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila

²³ *Ibid*, hlm. 61

seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

2.2.5 Hak Bank Sebagai Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha Menurut Pasal 6 UUPK :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Hak Pelaku Usaha Menurut Pasal 7 UUPK :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3 Rekening

2.3.1 Pengertian Rekening

Rekening bank adalah rekening keuangan pencatatan transaksi keuangan antara pelanggan dan bank mereka dan posisi keuangan yang dihasilkan dari pelanggan dengan bank ²⁴. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa dan sebagainya).

2.3.2 Pengertian Debit

Pengertian debit adalah pengurang deposito pada rekening bank atau catatan pada pos pembukuan yang menambah nilai aktiva atau mengurangi jumlah

²⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Rekening_bank diakses pada tanggal 9 Januari 2016

kewajiban.²⁵ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian debit adalah uang yang harus ditagih dari orang lain;piutang. Sehingga dapat dikatakan bahwa debit juga berarti piutang. Dimana debet biasa dilakukan oleh nasabah dalam hal ini yang paling sering dilakukan adalah pendebetan melalui kartu ATM.

2.4 Nasabah

2.4.1 Pengertian nasabah

Menurut UU Perbankan pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut nasabah dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di dalam bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 Ayat 17).
2. Nasabah debitor adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 Ayat 18).

Berikut adalah pengertian nasabah menurut beberapa ahli. Menurut Sipahutar (2002:1), mengemukakan beberapa terminologi tentang nasabah :

1. Nasabah adalah orang yang tidak tergantung kepada bank, tetapi bank yang tergantung kepada nasabah.
2. Nasabah adalah orang yang membawa bank pada keinginannya.
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan nasabah
4. Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat penting sehingga harus dipuaskan oleh Perbankan.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan).

²⁵ <http://www.artikelsiana.com/2015/07/pengertian-kredit-debit-perbedaan-kredit-debit.html> diakses pada tanggal 9 Januari 2016

2.5 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM merupakan pelayan dari bank yang diberikan kepada nasabah dengan menggunakan alat atau mesin yang dikendalikan secara otomatis melalui komputer. Saat menggunakan ATM tersebut memungkinkan nasabah dapat melakukan penarikan tunai, setoran tunai, pengecekan atau mengontrol saldo pada rekening, transfer, membayar tagihan, pembelanjaan dan lain sebagainya. Pada saat melakukan pembayaran atau pembelanjaan non tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) maka kartu ATM ini disebut kartu debit. Guna dapat memperoleh ATM nasabah harus membuka rekening tabungan terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan.

Pada ATM paling modern, nasabah diidentifikasi dengan memasukkan kartu ATM plastik dengan strip magnetik atau kartu pintar plastik dengan chip, yang berisi kartu yang bernomor unik dan beberapa informasi keamanan seperti tanggal kedaluwarsa atau Kode keamanan kartu (CVV). Autentikasi ini disediakan oleh nasabah saat memasukkan nomor identifikasi pribadi (PIN). ATM terbaru di Royal Bank of Scotland beroperasi tanpa kartu untuk menarik uang tunai hingga £100. Pelanggan awalnya harus mendaftarkan nomor ponsel merekadan dan bank akan memberikan kode enam digit untuk masuk ke ATM untuk menarik uang tunai tersebut.

Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar. Jika mata uang yang ditarik dari ATM berbeda dengan rekening bank dalam mata uang (misalnya: Penarikan Yen Jepang dari rekening bank berisi Dolar AS), uang tersebut akan diubah satuan mata uangnya sesuai nilai tukar saat itu. Dengan demikian, ATM dapat dimanfaatkan untuk transaksi pertukaran uang bagi wisatawan asing.²⁶

²⁶ <https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses tanggal 16 Oktober 2015

BAB 4

PENUTUP

A. Kesimpulan

Uraian yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang gagal melakukan transaksi penarikan tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dibagi menjadi 2 (dua), yakni perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif adalah perlindungan hukum sebelum terjadinya suatu permasalahan, yang diatur dalam PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, bahwasanya penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan Jasa Sistem Pembayaran sehingga tidak perlu terjadi kegagalan transaksi. Sedangkan perlindungan hukum secara represif berupa adanya kepastian dan jaminan setelah terjadinya suatu permasalahan dalam bentuk pengaduan yang dilakukan oleh nasabah yang mengalami kerugian serta adanya penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif oleh pihak bank.
- 2) Tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah bank wajib untuk melakukan pengembalian terhadap sejumlah uang yang telah terdebit akibat transaksi gagal tersebut. Sesuai dengan apa yang diatur didalam Pasal 10 PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, bahwasanya penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.
- 3) Upaya yang dapat dilakukan nasabah apabila terjadi pendebitan akibat transaksi gagal melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah dengan melakukan pengaduan kepada pihak bank terhadap kerugian yang timbul akibat pendebitan tersebut. Dimana pengaduan nasabah

ini bisa dilakukan melalui pengaduan secara lisan maupun tertulis. Peraturan menyangkut penyelesaian nasabah yang melakukan pengaduan akibat adanya kerugian yang dialaminya ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

B. Saran

- 1) Bank, sebagai penyedia jasa sebaiknya lebih benar-benar serius serta maksimal dalam hal upaya pengawasan terhadap setiap produk serta jasa perbankan yang digunakan oleh nasabah. Sehingga dapat meminimalisir resiko maupun masalah yang terjadi selama proses transaksi oleh nasabah, sehingga nasabah sebagai pengguna jasa perbankan tidak dirugikan apabila nantinya terjadi suatu kesalahan atau kegagalan dalam kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- 2) Nasabah, sebagai pengguna jasa bank sebaiknya senantiasa untuk selalu aktif mencari informasi menyangkut jasa-jasa perbankan yang dipergunakannya. Selain itu, nasabah juga diharapkan untuk selalu bijak dan cerdas dalam kegiatan penggunaan jasa bank. Serta senantiasa selalu melakukan atau memberikan informasi dalam bentuk pengaduan kepada bank apabila dalam kegiatan penggunaan jasa bank, nasabah mengalami kerugian.
- 3) Pemerintah, sebagai regulator dalam hal ini adalah Bank Indonesia, sebaiknya lebih ketat lagi dalam melakukan pengawasan terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh bank, utamanya menyangkut perlindungan serta tanggung jawab terhadap tindakan bank yang bisa menimbulkan kerugian bagi nasabah. Pemberian sanksi yang tegas, kepada bank yang lalai menjalankan tugasnya juga sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas perbankan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Gatot Supramono, 2009, *Perbankan dan Masalah Kredit*, Jakarta:

Rineka Cipta

Joni Emerson, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di*

Indonesia, Jakarta: Prenhallindo

Khairunnisa, 2008, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum*

Direksi, Medan: Pasca Sarjana

Komariah, 2010, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Malang: Universitas

Muhammadiyah Malang

Marulak Pardede, 1998, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*,

Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Munir Fuady, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya

Bakti

Munir Fuady, 2001, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung : Citra Aditya

Bakti

Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung:

Citra Aditya Bakti

Peter Mahmud Marzuki. 2014, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta:

Kencana.

Philipuss M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*,
Surabaya : Bina Ilmu

Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya

Rachmadi Usman, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di
Indonesia.*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti

Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta, : Penerbit Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia

Widiyono, 2004, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, Bogor: Ghalia
Indonesia

Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*,
Jakarta: RajaGrafindo Persada

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-
Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan
Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2014 Nomor 10. Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 5498).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5275).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 38. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4824).

C. Sumber Internet

www.wikipedia.com diakses pada tanggal 1 oktober 2015

<https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses tanggal 16 Oktober 2015

https://id.wikipedia.org/wiki/Rekening_bank diakses pada tanggal 9 Januari 2016

<http://www.artikelsiana.com/2015/07/pengertian-kredit-debit-perbedaan-kredit-debit.html> diakses pada tanggal 9 Januari 2016

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt53156814aa258/prosedur-mediasi-perbankan-di-era-otoritas-jasa-keuangan> diakses pada tanggal 11 Maret 2016

<http://www.muridfilsafat.blogspot.co.id> diakses pada tanggal 29 Maret 2016

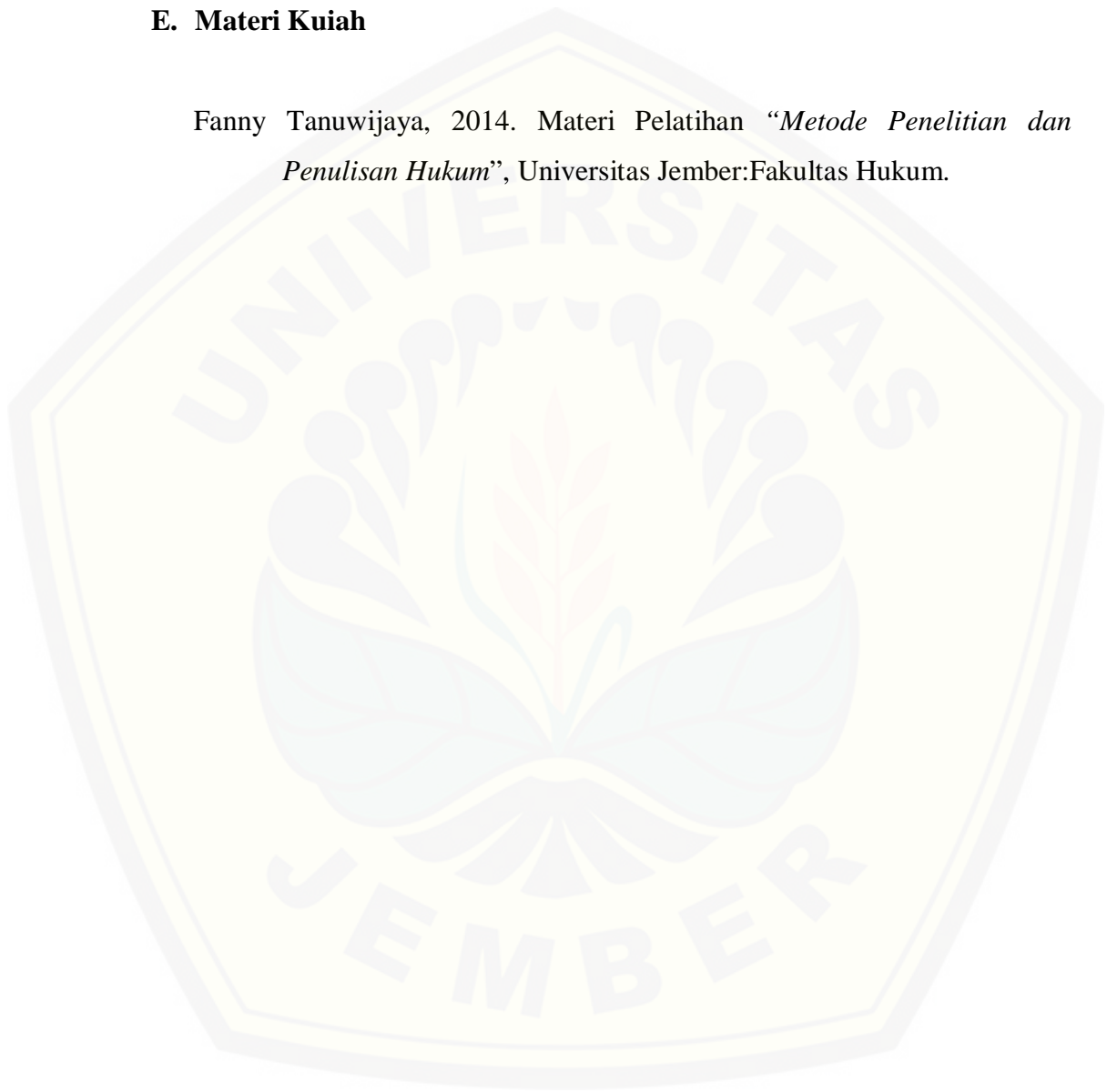
http://www.academia.edu/9879111/Mediasi_Perbankan_Sebagai_Wujud_Perlindungan_Terhadap_Nasabah_Bank diakses pada tanggal 25 April 2016

D. Jurnal

Modul CS Leader Final. Jakarta.2009

E. Materi Kuiah

Fanny Tanuwijaya, 2014. Materi Pelatihan “*Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*”, Universitas Jember:Fakultas Hukum.



PERATURAN BANK INDONESIA

NOMOR 16/ 1 /PBI/2014

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran;
- b. bahwa pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang saat ini tersebar dalam beberapa ketentuan perlu diperkuat agar lebih mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4962);
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5204);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5223);

M E M U T U S K A N:

Menetapkan: PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Pembayaran adalah sistem pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai Bank Indonesia.
2. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
3. Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Konsumen adalah setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.
5. Bank adalah bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan dan bank syariah sebagaimana

dimaksud ...

- 4 -

dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.

6. Lembaga Selain Bank adalah lembaga selain bank yang berbadan hukum Indonesia dan menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup

Pasal 2

Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup Perlindungan Konsumen dalam kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang meliputi:

- a. penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. kegiatan transfer dana;
- c. kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- d. kegiatan uang elektronik;
- e. kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan
- f. penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 3

Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. keadilan dan keandalan;
- b. transparansi;
- c. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- d. penanganan ...

- 5 -

d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Pasal 4

Penyelenggara berhak untuk memastikan itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.
- (2) Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen.
- (3) Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.

Pasal 6

Dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran yang berdampak adanya biaya bagi Konsumen, Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari Konsumen.

Pasal 7

- (1) Dalam hal Penyelenggara mengenakan biaya kepada Konsumen dalam penyediaan jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara wajib menetapkan biaya secara wajar.
- (2) Untuk menetapkan biaya yang wajar Penyelenggara wajib memiliki pedoman penetapan biaya.

Pasal ...

Pasal 8

- (1) Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat:
 - a. menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen;
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau
 - d. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Penyediaan sistem yang andal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

- 7 -

Pasal 10

Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan atau tertulis sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.
- (3) Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib:
 - a. menggunakan frasa dan bahasa yang mudah dimengerti; dan
 - b. menggunakan tulisan yang mudah dibaca dalam hal informasi diberikan secara tertulis.
- (4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen secara akurat, terkini, jelas, tidak menyesatkan, jujur, dan etis.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi.
- (2) Penyediaan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tata cara penyampaian informasi mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.

Pasal ...

- 8 -

Pasal 13

Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan dokumen Konsumen yang memuat data dan/atau informasi yang akurat, terkini, dan jelas.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
 - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
 - b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Persetujuan secara tertulis dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum Penyelenggara memberikan data dan/atau informasi Konsumen yang bersangkutan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen.

(2) Mekanisme ...

- 9 -

- (2) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.

Pasal 17

Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukannya.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib memiliki unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.
- (2) Kewenangan unit kerja atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

Pasal 19

Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Pasal 20

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara,

namun ...

- 10 -

namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;

- b. permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyampaian pengaduan, besarnya nilai potensi kerugian finansial yang dapat disampaikan pengaduannya kepada Bank Indonesia, dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 21

- (1) Khusus dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah kepada Konsumen, Penyelenggara juga:
 - a. harus menyediakan uang Rupiah dalam:
 1. kondisi layak edar; dan
 2. jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen;
 - b. wajib memastikan bahwa uang Rupiah yang disediakan merupakan uang Rupiah:
 1. asli;
 2. masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah; dan
 3. dalam jumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen; dan
 - c. wajib menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen.
- (2) Dalam menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, Penyelenggara harus

memeriksa ...

- 11 -

memeriksa keaslian uang Rupiah yang disetorkan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang Rupiah yang diragukan keasliannya.

Pasal 22

Dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen.

Pasal 23

Penyelenggara harus memastikan penerapan prinsip Perlindungan Konsumen oleh pihak lain yang bekerjasama dengan Penyelenggara.

BAB III

PENGENDALIAN INTERNAL

Pasal 24

- (1) Direksi atau pengurus Penyelenggara bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan Bank Indonesia ini.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen.

BAB IV

SOSIALISASI DAN EDUKASI

Pasal 25

Penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan Perlindungan Konsumen yang dilakukan.

- 12 -

BAB V

PELAPORAN

Pasal 26

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

BAB VI

PENGAWASAN

Pasal 27

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara.
- (2) Ketentuan mengenai pelaksanaan pengawasan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

BAB VII

KOORDINASI ANTAR LEMBAGA

Pasal 28

Dalam rangka penerapan Peraturan Bank Indonesia ini, Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan lembaga terkait.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18,

Pasal ...

- 13 -

Pasal 19, Pasal 21 ayat (1) huruf b, Pasal 21 ayat (1) huruf c, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26 dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
 - b. denda;
 - c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau
 - d. pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi dan besarnya sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana melalui Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dan Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS), kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dan kegiatan uang elektronik, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia ini.

Pasal 31

Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), Pasal 16, Pasal 18, Pasal 24 ayat (2), dan Pasal 25 mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2014.

- 14 -

Pasal 32

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 16 Januari 2014
GUBERNUR BANK INDONESIA,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO

Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 21 Januari 2014
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 10

DKSP

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN BANK INDONESIA

NOMOR: 16/ 1 /PBI/2014

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

I. UMUM

Dalam hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen kerap kali Konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen tersebut antara lain disebabkan karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada Konsumen, penyalahgunaan data pribadi Konsumen, dan kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa antara Penyelenggara dengan Konsumen.

Dengan memahami kondisi seperti tersebut di atas, perlu dibentuk suatu budaya Perlindungan Konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak. Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, selain mengatur aspek kelembagaan dan mekanisme, mengatur pula ketentuan dari aspek Perlindungan Konsumen dan mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut. Industri jasa Sistem Pembayaran berkewajiban untuk melaksanakan aturan-aturan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen, sedangkan dari sisi masyarakat juga turut berperan serta untuk menjadi masyarakat yang kritis dan peduli pada Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen diciptakan dengan mengakomodasi prinsip Perlindungan Konsumen yang berlaku sebagai standar

internasional ...

internasional, yang meliputi prinsip keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data pribadi, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif. Penerapan prinsip-prinsip tersebut oleh Penyelenggara diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha industri Sistem Pembayaran yang sehat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana antara lain bilyet giro dan cek.

Huruf b

Kegiatan transfer dana dalam hal ini termasuk transfer dana yang dilakukan melalui sistem Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI).

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “uang Rupiah” yaitu Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

- 3 -

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah oleh Penyelenggara (*counter*).

Yang dimaksud dengan “penyetoran uang Rupiah” antara lain penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen kepada Penyelenggara melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Cash Deposit Machine* (CDM), atau sarana lainnya.

Penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen dapat bertujuan untuk simpanan, pemindahbukuan, pembayaran, dan/atau penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang Rupiah.

Huruf f

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Prinsip keadilan dan keandalan memastikan Penyelenggara memperlakukan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif serta memastikan Penyelenggara memberikan jasa Sistem Pembayaran yang akurat dan aman baik dari aspek:

- a. aturan, kelembagaan, mekanisme, infrastruktur, dan instrumen; dan/atau
- b. alat pembayaran.

Huruf b

Prinsip transparansi memastikan Penyelenggara memberikan informasi kepada Konsumen baik secara lisan

maupun ...

maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Huruf c

Prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen memastikan Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen.

Huruf d

Prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif memastikan Penyelenggara memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif, efisien, responsif, dan tepat waktu.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kesetaraan akses” adalah Penyelenggara memberikan perlakuan yang sama kepada setiap Konsumen terhadap layanan jasa Sistem Pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Konsumen berkebutuhan khusus” dalam ayat ini adalah tuna netra, tuna rungu/wicara, dan

usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam pasal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Sistem yang andal antara lain dibuktikan dengan penyediaan sistem yang aman, baik untuk *database* maupun *back-up*, penyediaan sistem dan/atau prosedur yang menjamin efektivitas pengendalian internal, *audit trail* atas transaksi yang dilakukan, kelangsungan penyelenggaraan kegiatan, sarana/peralatan yang memadai, dan sumber daya manusia yang memadai serta kompeten.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Termasuk sebagai informasi yang diberikan kepada Konsumen yakni informasi mengenai penolakan, penundaan, dan persetujuan permohonan produk serta perubahan produk.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi antara lain berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui *website* Penyelenggara; atau
- b. informasi lisan melalui *call center* Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen dilakukan antara lain dengan:

- a. menunjuk ...

- 7 -

- a. menunjuk pegawai yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan data dan/atau informasi Konsumen;
- b. memiliki sistem informasi atau prosedur tertulis mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- c. menerapkan mekanisme pengamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam hal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Mekanisme penanganan pengaduan dalam hal ini termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pemberitahuan mekanisme penanganan pengaduan kepada Konsumen antara lain dapat dilakukan melalui *website* atau brosur.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis.

Ayat (2)

Tindak lanjut atas penyampaian pengaduan Konsumen tersebut oleh Bank Indonesia antara lain berupa penyampaian kepada Penyelenggara untuk diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, pemberian edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi.

Pasal 21

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah melalui loket Penyelenggara (*counter*).

Penukaran uang Rupiah mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai pengelolaan uang Rupiah.

Huruf a

Angka 1

Yang dimaksud dengan “kondisi layak edar” adalah tingkat kondisi layak edar uang Rupiah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Angka 2

Penyediaan uang Rupiah dalam jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen dilakukan sepanjang Penyelenggara masih memiliki persediaan jenis pecahan yang dibutuhkan Konsumen.

Huruf b

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

- 10 -

Yang dimaksud dengan “alat pembayaran yang sah” adalah uang Rupiah yang belum dicabut dan ditarik dari peredaran.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “jumlah nominal yang sesuai kebutuhan Konsumen” adalah jumlah nominal uang yang tidak selisih kurang atau selisih lebih.

Huruf c

Uang Rupiah yang disetorkan kepada Penyelenggara telah disusun rapi dan dipisahkan sesuai jenis pecahan oleh Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Yang dimaksud dengan “pihak lain” antara lain perusahaan alih daya dan/atau pihak yang bekerjasama dengan Penyelenggara dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran kepada Konsumen seperti pemasaran produk atau jasa, pemberian informasi, dan penerimaan pengaduan.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus Penyelenggara dibuat sesuai dengan kebutuhan dan risiko masing-masing Penyelenggara.

Pasal 25

Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi seperti cara, media, tema, dan frekuensi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Penyelenggara.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengawasan” adalah pengawasan langsung dan/atau tidak langsung.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.