



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT
SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING
TABUNGAN DI BANK**

*LEGAL PROTECTION FOR DEPOSITING CUSTOMERS DUE TO CASH
DEPOSITS NOT INCLUDED IN A SAVINGS ACCOUNT AT THE BANK*

Oleh:

DINO DWI SEPTIAN

NIM. 150710101420

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT
SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING
TABUNGAN DI BANK**

*LEGAL PROTECTION FOR DEPOSITING CUSTOMERS DUE TO CASH
DEPOSITS NOT INCLUDED IN A SAVINGS ACCOUNT AT THE BANK*

Oleh:

DINO DWI SEPTIAN

NIM. 150710101420

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

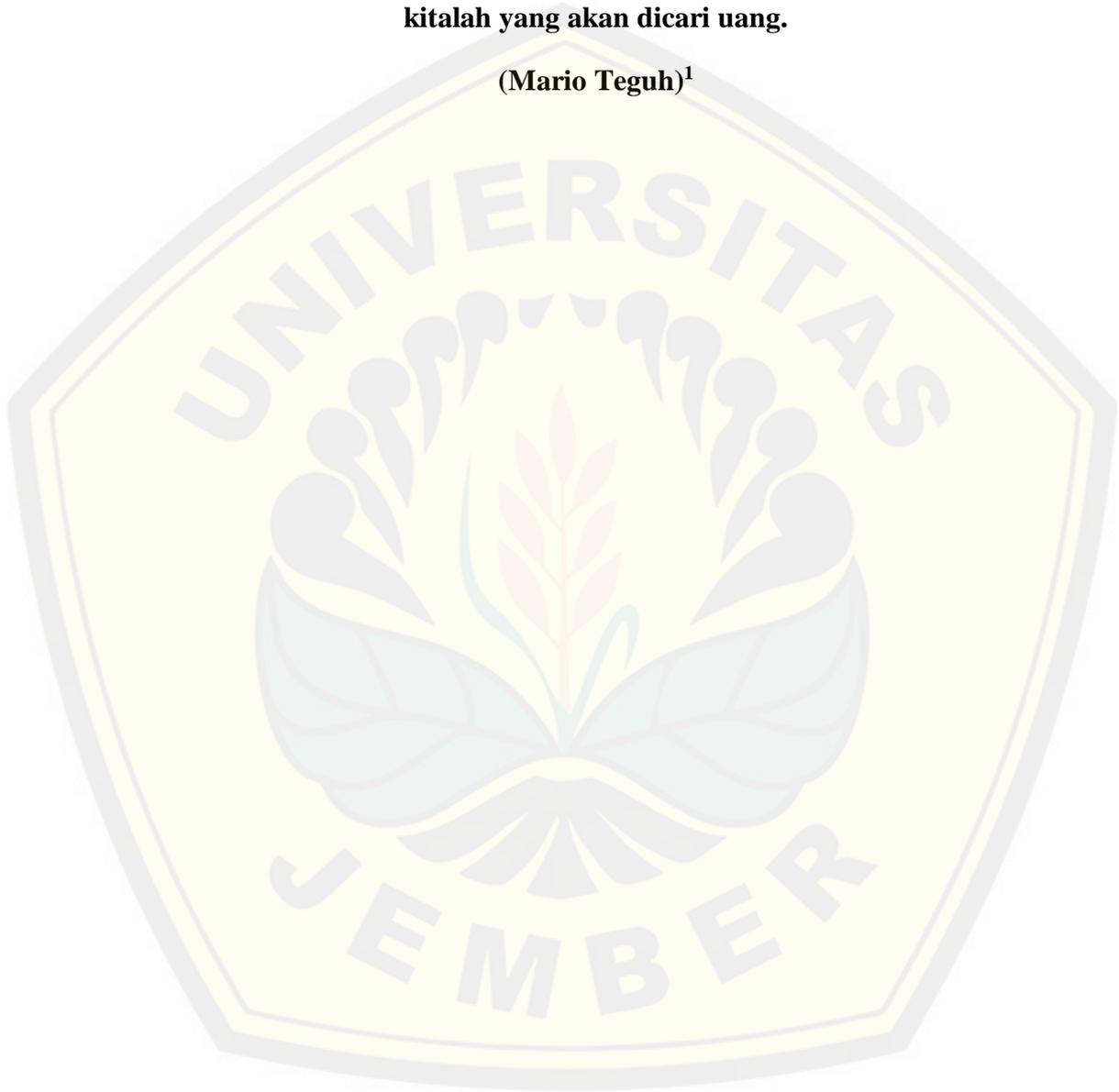
FAKULTAS HUKUM

2019

MOTTO :

Bila kita mencari uang, maka kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi apabila kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang.

(Mario Teguh)¹



¹ <http://mtgw.blogspot.com/2009/04/mario-teguh-golden-ways-jika-kita>., diakses pada tanggal 2 september 2019 pukul 21.45 wib.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Allah SWT, penulis persembahkan skripsi untuk :

1. Kedua orang tua saya Ayahanda Dony Alfian dan Ibunda Titik Sudarwati yang senantiasa telah memberikan nasihat, do'a, kasih sayang dan dukungan sehingga bisa melangkah sejauh ini;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan;
3. Bapak dan Ibu Dosen tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah sabar, tulus dan penuh kasih sayang dalam membimbing serta memberikan segenap ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT
SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING
TABUNGAN DI BANK**

*LEGAL PROTECTION FOR DEPOSITING CUSTOMERS DUE TO CASH
DEPOSITS NOT INCLUDED IN A SAVINGS ACCOUNT AT THE BANK*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)

dan mencapai gelar Sarjana Hukum

DINO DWI SEPTIAN

NIM. 150710101420

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT
SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING
TABUNGAN DI BANK**

*LEGAL PROTECTION FOR DEPOSITING CUSTOMERS DUE TO CASH
DEPOSITS NOT INCLUDED IN A SAVINGS ACCOUNT AT THE BANK*

Oleh :

DINO DWI SEPTIAN

NIM. 150710101420

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Mardi Handono, S.H., M.H.

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.

NIP.19631201198902001

NIP. 197306271997022001

Mengesahkan,

Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari :

Tanggal :

Bulan :

Tahun :

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji:

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum.

Pratiwi Pupitho Andini, S.H.,M.H.

NIP:196812302003122001

NIP:198210192006042001

Dosen Anggota Penguji:

Mardi Handono, S.H., M.H.

.....

NIP. 19631201198902001

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.

.....

NIP. 197306271997022001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINO DWI SEPTIAN

NIM : 150710101420

Fakultas : Hukum

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Perdata Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING TABUNGAN DI BANK”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali dalam hal pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan kepada instansi 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 sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

DINO DWI SEPTIAN

NIM. 150710101420

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah ucapan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING TABUNGAN DI BANK”** dapat terselesaikan dengan baik, serta pujian setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT.

Pada kesempatan kali ini penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk serta perhatiannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk serta perhatiannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum., selaku Ketua Penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga menjadi lebih baik;
4. Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H., selaku Sekretaris Penguji yang juga bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga menjadi lebih baik;
5. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.Si., selaku Ketua Bagian Perdata yang juga bersedia meluangkan waktu untuk mengevaluasi skripsi ini sehingga menjadi lebih baik;
6. Gautama Budi Arundhati, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan akademik sejak awal masuk di Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Bapak Dr. Aries Ariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan bantuan selama perkuliahan;
10. Ayahanda tercinta Dony Alfian dan Ibunda tersayang yang telah meninggal dunia Titik Sudarwati, Ibunda yang saat ini Masdania, serta yang tersayang Ajeng Aristamah Krismoni yang selalu memberi nasihat, do'a, kasih sayang serta dukungannya kepada penulis;
11. Sahabat-sahabatku Giga Shalaksa, Sandy Rendra, Muhammad Sulon, Nur Nafibar, Yosafat, Yudha, Ulul Azmi, Muhammad Almas Hidayat, yang selalu memotivasi, mendukung, dan selalu ada disaat penulis susah maupun duka;
12. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Tematik Desa Gadingsari Kelompok 11, terimakasih atas do'a dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini;
13. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis;
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pahala dan berkah bagi kita semua dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Hukum. Amin.

Jember,

Penulis

RINGKASAN

Seiring dengan jumlah populasi penduduk yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian, ditambah kemajuan akan teknologi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat juga mengalami peningkatan. Hal tersebut juga mendorong Industri Perbankan sebagai layanan keuangan yang cepat dan mudah yang mendukung perekonomian suatu negara untuk lebih meningkatkan layanan dan fasilitas bagi nasabah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi, dan bentuk perkembangan dalam industri Perbankan yakni, tersedianya mesin Anjungan Tunai Mandiri atau sering di sebut juga mesin ATM yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menggunakan jasa Bank, seperti halnya cek saldo, mengambil uang dari rekening tabungan, mentransfer uang, serta melakukan setor tunai. Dengan adanya semua kemudahan yang di berikan Perbankan tersebut itu pula memberikan permasalahan-permasalahan baru seperti halnya kerusakan mesin ATM saat melakukan transaksi terutama mesin setor tunai yang mengalami kerusakan dimana mesin yang seharusnya mendebet uang yang telah disetorkan ke mesin ATM lalu masuk ke rekening tabungan Nasabah justru uang tersebut tertelan dan tidak masuk dalam rekening tabungan nasabah pemilik dan untuk mengurusnya nasabah harus melalui berbagai proses yang memakan waktu nasabah yang seharusnya waktu tersebut dapat digunakan untuk hal lain serta nasabah pun merasa dirugikan jika uang yang di setorkan tersebut akan dikirim kekeluarga yang sangat membutuhkan dalam kurung waktu yang dekat.

Seperti halnya yang terjadi pada Penulis sendiri saat akan melakukan setor tunai di mesin Anjungan Tunai Mandiri di Bank BNI Cabang Pembantu Balung, saat dalam proses setor tunai tersebut, mesin ATM Setor Tunai tersebut macet, sedangkan uang telah masuk dalam Mesin ATM Setor Tunai dan beberapa saat keluar bukti transaksi yang bertuliskan *ERROR 505 Harap Hubungi Customer Service* Terdekat, karena saat itu malam hari, keesokan harinya Penulis pun melakukan pengaduan atas kejadian tersebut dan mendapat jawaban dari pihak bank untuk menunggu selama 14 hari, sedangkan uang yang di setorkan tersebut di butuhkan secepatnya untuk di transfer sebagai biaya operasi keluarga, atas kejadian tersebut Penulis selaku nasabah yang menjadi konsumen atas jasa keuangan bank merasa di rugikan atas kerusakan fasilitas jasa keuangan yang di berikan oleh pihak bank. Hal serupa pun terjadi pada Mesin Setor Tunai CIMB Niaga Mansion of Kemang Jakarta Selatan yang di lakukan oleh Bapak Karim selaku nasabah dalam pengaduannya di detikNews di mana Bapak Karim tersebut Pada hari Selasa tanggal 17 Juli 2018, sekitar pukul 13.30 WIB, melakukan setoran tunai di mesin setor tunai CIMB Niaga Mansion of Kemang Jakarta Selatan sebesar Rp. 1,5 juta, dimana saat itu dalam proses penyeteroran uang tunai yang di lakukan Bapak Karim, terjadi kendala pada mesin ATM setor tunai tersebut sehingga tidak masuk dalam rekening tabungan, dengan munculnya keterangan dalam mesin ATM setor tunai tersebut, bahwa Bapak Karim di minta untuk mengambil kembali uang setoran yang telah dimasukkan ke mesin ATM,

akan tetapi yang terjadi, uang yang seharusnya ada dalam mesin Setor Tunai tersebut tidak keluar dan masuk dalam mesin ATM setor tunai itu, sehingga uang tersebut tidak bisa di ambil kembali, setelah kejadian itu Bapak Karim pun langsung menghubungi call center bank CIMB Niaga untuk memastikan saldo sekaligus melaporkan kejadian itu, dan ternyata benar, saldo yang di miliki Bapak Karim tidak bertambah. Dari pihak bank CIMB Niaga Bapak Karim diminta untuk menunggu selama 14 hari jam kerja untuk keperluan investigasi mengenai kejadian yang ditimpa Bapak Karim. maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN AKIBAT SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING TABUNGAN DI BANK”**. Rumusan masalah dalam skripsi ini yakni: (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank ?. (2) Apa upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank?. Tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah khususnya Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi Nasabah penyimpan yang dirugikan akibat setoran tunai tidak masuk rekening tabungan di Bank, Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank dan umumnya untuk memenuhi dan melengkapi tugas dan persyaratan akademis yang diperlukan guna menyelesaikan program Ilmu Hukum dan meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*) dengan pendekatan masalah: (1) pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan (2) pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pembahasan dari skripsi ini adalah: pertama, menentukan bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal setor tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dapat diberikan dalam berbagai peraturan yang mengaturnya yakni diantaranya Pemerintah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah secara preventif yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu berkaitan dengan itu, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bank bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah dan memberikan informasi yang jelas serta dalam Pasal 15 Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Nasabah mempunyai hak untuk melakukan pengaduan terhadap produk-produk bank yang merugikan, dalam Pasal 19 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, bank bertanggung jawab

menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan. Kedua Penyelesaian sengketa dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada transaksi setor tunai dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Jalur non litigasi dilakukan melalui proses mediasi sesuai dengan dasar hukum Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan untuk memperoleh penyelesaian berdasarkan kesepakatan bersama. Sedangkan jalur litigasi akan menjadi pilihan terakhir bank dan nasabah ketika tidak didapati kata sepakat dalam proses mediasi, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dilakukan di pengadilan negeri bank dan/atau nasabah yang bersengketa dapat melakukan gugatan.

Saran dari skripsi ini adalah hendaknya nasabah harus lebih berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi elektronik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta memahami dengan benar penggunaan produk mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank CIMB Niaga seringkali mendapat keluhan terkait kesalahan sistem transaksi, hendaknya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank CIMB Niaga harus meningkatkan keamanan dan keandalan sistem transaksi setor tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) agar nasabah sebagai konsumen jasa perbankan dalam penggunaan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merasa aman dan nyaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat atas setiap produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank CIMB Niaga. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, hendaknya peraturan Perundang-undangan dapat mengatur segala permasalahan dalam layanan produk jasa perbankan, khususnya melalui ATM. Baik dari segi hak dan kewajiban para pihak serta dengan tegas mengatur larangan dan sanksi apabila tidak dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertulis pada peraturan perundang-undangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DEPAN	i
HALAMAN SAMBUT DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PENETAPAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	ix
HALAMAN RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah	7
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	9

1.4.4 Analisa Bahan Hukum	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Perlindungan Hukum.....	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	11
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Bank	13
2.2.1 Pengertian Bank	13
2.2.2 Bentuk Simpanan di Bank	14
2.3 Nasabah.....	23
2.3.1 Pengertian Nasabah.....	23
2.3.2 Hak Dan Kewajiban Nasabah.....	24
2.4 Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	25
2.4.1 Pengertian Anjungan Tunai Mandiri	25
2.4.2 Pengertian Kartu ATM (<i>Bank Card</i>).....	26
2.4.3 Mekanisme Kerja Kartu ATM (<i>Bank Card</i>).....	28
BAB III PEMBAHASAN.....	31
3.1 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Akibat Setoran Tunai Tidak Masuk Dalam Rekening Tabungan di Bank.....	31
3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dilakukan Nasabah Penyimpan Akibat Setoran Tunai Tidak Masuk Dalam Rekening Tabungan di Bank.....	47
BAB IV PENUTUP.....	61
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini seiring dengan jumlah populasi penduduk yang semakin pesat dan berkembangnya perekonomian, di tambah kemajuan akan teknologi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat juga mengalami peningkatan. Hal tersebut juga mendorong Industri Perbankan sebagai layanan keuangan yang cepat dan mudah yang mendukung perekonomian suatu negara untuk lebih meningkatkan layanan dan fasilitas bagi nasabah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi, dan bentuk perkembangan dalam industri Perbankan yakni, tersedianya mesin Ajungan Tunai Mandiri atau sering di sebut juga mesin ATM yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menggunakan jasa Bank, seperti halnya cek saldo, mengambil uang dari rekening tabungan, mentransfer uang, serta melakukan setor tunai. Sedangkan pengertian Bank itu sendiri telah di jelaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan, 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. Bank yang menjadi pelaku usaha jasa keuangan dimana yang telah di sebutkan dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa, Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

Serta yang menjadi konsumen jasa keuangan dari Bank itu sendiri adalah nasabah, hal ini telah disebutkan dalam Pasal 1 Angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan danannya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pasar dana pension, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Oleh karena itu nasabah adalah konsumen dari perbankan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas.

Saat ini, dengan tersedianya fasilitas-fasilitas jasa yang diberikan Bank dengan nasabah yang menjadi pengguna fasilitas jasa tersebut nasabah terkadang tidak mengetahui bahwa mesin ATM yang digunakan tersebut dapat juga mengalami kerusakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah itu sendiri, oleh karena itu nasabah yang menjadi konsumen jasa dari bank memiliki kekhawatiran atas jasa yang diberikan oleh Bank dan sebagai badan hukum yang memiliki prinsip kepercayaan dan kehati-hatian dalam berbagai aktivitasnya.²

Tidak cukup sampai disitu nasabah sebagai konsumen dari Bank harus memiliki kartu ATM agar dapat menikmati fasilitas jasa Anjungan Tunai Mandiri yang diberikan Bank tersebut, dengan adanya kartu ATM sebagai salah satu Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) atau disebut juga kartu plastik. Kartu ATM itu sendiri ialah mesin/komputer yang digunakan oleh Bank untuk melayani Transaksi keuangan seperti penyetoran tunai, pengecekan saldo, transfer uang dari rekening satu ke rekening yang lain, dan transaksi keuangan sejenis lainnya secara elektronik, dapat juga dikatakan sebagai mesin kasir otomatis.

Dalam prakteknya di masyarakat Strategi Inklusi Keuangan yang dilakukan Bank sebagai pelaku usaha dengan menggunakan mesin ATM ternyata tidak dikelola oleh perbankan itu sendiri melainkan berkerjasama dengan pihak ketiga

²<http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/> di akses pada hari senin tanggal 8 april 2019 pukul 10.30 WIB

yakni Perusahaan Alih Daya Perawatan Mesin ATM, Bank sebagai pemberi kerja melakukan perjanjian kerjasama dengan penyediaan jasa pekerja pada pihak Alih Daya Perawatan Mesin ATM. Dengan kontrak yang disepakati oleh masing-masing pihak, Perusahaan Alih Daya Perawatan Mesin ATM tersebut akan melakukan pekerjaan yang telah di berikan oleh pemberi kerja dan dalam hal ini pihak Bank selaku pemberi kerja, saat mesin Anjungan Tunai Mandiri tersebut mengalami kerusakan maka Bank semestinya bertanggung jawab atas kerusakan mesin ATM tersebut akan tetapi dalam hal ini pihak Bank dapat menyerahkan perbaikan mesin ATM tersebut kepada pihak ketiga, yakni Perusahaan Alih Daya Perawatan Mesin ATM.

Dikarenakan pihak ketiga yakni Perusahaan Alih Daya Perawatan Mesin ATM sebagai pengelola yang di tunjuk oleh Bank maka akan berpotensi melakukan kesalahan dalam melakukan perawatan mesin Anjungan Tunai Mandiri maupun perbaikan mesin. Sebagai nasabah akan kesulitan untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab jika mesin ATM mengalami kerusakan.

Kekurangan lain mengenai Anjungan Tunai Mandiri, kurangnya sosialisasi bagi jasa pelayanan Bank selaku penerbit kartu ATM bagi pemilik kartu ATM perihal tata cara penggunaan kartu ATM seperti cek saldo, tarik tunai, transfer ke rekening tabungan lain, dan setor tunai, sehingga masyarakat rentan melakukan kesalahan dalam melakukan transaksinya di Anjungan Tunai Mandiri, ditambah lagi tidak semua tempat Anjungan Tunai Mandiri memiliki Satpam sebagai penjaga saat nasabah akan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri ataupun melakukan pengaduan saat mesin Anjungan Tunai Mandiri mengalami kerusakan.

Mesin Anjungan Tunai Mandiri setor tunai yang sering kali ditemui mengalami kerusakan, dimana saat nasabah akan melakukan setoran tunai dan uang tersebut telah masuk ke dalam mesin tetapi uang yang di setorkan tersebut tidak masuk dalam rekening tabungan si pemilik, padahal uang tersebut akan di

transfer ke rekening tabungan lain seperti keluarga yang sangat membutuhkan uang tersebut dalam waktu dekat semisal sebagai biaya operasi di rumah sakit atau keperluan lainnya. Di tambah lagi setelah melakukan pengaduan di Bank dan mengikuti prosedurnya tentang kerusakan mesin Anjungan Tunai Mandiri setor tunai tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu pengembalian uang yang telah di setorkan dalam mesin Anjungan Tunai Mandiri setor tunai tersebut.

Seperti halnya yang terjadi pada Penulis sendiri saat akan melakukan setor tunai di mesin Anjungan Tunai Mandiri di Bank BNI Cabang Pembantu Balung, saat dalam proses setor tunai tersebut, mesin ATM Setor Tunai tersebut macet, sedangkan uang telah masuk dalam Mesin ATM Setor Tunai dan beberapa saat keluar bukti transaksi yang bertuliskan *ERROR 505 Harap Hubungi Customer Service* Terdekat, karena saat itu malam hari, keesokan harinya Penulis pun melakukan pengaduan atas kejadian tersebut dan mendapat jawaban dari pihak bank untuk menunggu selama 14 hari, sedangkan uang yang di setorkan tersebut di butuhkan secepatnya untuk di transfer sebagai biaya operasi keluarga, atas kejadian tersebut Penulis selaku nasabah yang menjadi konsumen atas jasa keuangan bank merasa di rugikan atas kerusakan fasilitas jasa keuangan yang di berikan oleh pihak bank.

Hal serupa pun terjadi pada Mesin Setor Tunai CIMB Niaga Mansion of Kemang Jakarta Selatan yang di lakukan oleh Bapak Karim selaku nasabah dalam pengaduannya di detikNews di mana Bapak Karim tersebut Pada hari Selasa tanggal 17 Juli 2018, sekitar pukul 13.30 WIB, melakukan setoran tunai di mesin setor tunai CIMB Niaga Mansion of Kemang Jakarta Selatan sebesar Rp. 1,5 juta, dimana saat itu dalam proses penyetoran uang tunai yang di lakukan Bapak Karim, terjadi kendala pada mesin ATM setor tunai tersebut sehingga tidak masuk dalam rekening tabungan, dengan munculnya keterangan dalam mesin ATM setor tunai tersebut, bahwa Bapak Karim di minta untuk mengambil kembali uang setoran yang telah dimasukan ke mesin ATM, akan tetapi yang terjadi, uang yang seharusnya ada dalam mesin Setor Tunai tersebut tidak keluar dan masuk dalam

mesin ATM setor tunai itu, sehingga uang tersebut tidak bisa di ambil kembali, setelah kejadian itu Bapak Karim pun langsung menghubungi call center bank CIMB Niaga untuk memastikan saldo sekaligus melaporkan kejadian itu, dan ternyata benar, saldo yang di miliki Bapak Karim tidak bertambah. Dari pihak bank CIMB Niaga Bapak Karim diminta untuk menunggu selama 14 hari jam kerja untuk keperluan investigasi mengenai kejadian yang ditimpa Bapak Karim.³

Dari uraian tersebut ,dapat kita ketahui kerusakan mesin Anjungan Tunai Mandiri sangat merugikan nasabah terutama mesin Anjungan Tunai Mandiri setor tunai, oleh karena itu pada penelitian kali ini , penulis memilih judul :**”PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN YANG DIRUGIKAN AKIBAT SETORAN TUNAI TIDAK MASUK DALAM REKENING TABUNGAN DI BANK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank ?
2. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan selalu mempunyai tujuan yang ingin didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan ,oleh karena itu dalam merumuskan Tujuan dari penelitian ini ,penulis berpegang kepada perumusan masalah yang telah di uraikan diatas .Dalam penulisan skripsi ini dibedakan

³<https://m.detik.com/news/suara-pembaca/d-4158424/mesin-setor-tunai-cimb-bermasalah-uang-tidak-masuk-rekening> di akses pada hari kamis tanggal 11 april 2019 pukul 13.50 WIB

menjadi 2 (dua) tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus diantaranya sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari skripsi ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas dan persyaratan akademis yang di perlukan guna menyelesaikan program Ilmu Hukum dan meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan hukum yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Untuk memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, dan almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi Nasabah penyimpan yang dirugikan akibat setoran tunai tidak masuk rekening tabungan di Bank.
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank

1.4 Metode Penelitian

Cara kerja keilmuan salah satunya ditandai dengan penggunaan metode.⁴Van Peursen menerjemahkan pengertian metode secara harafiah,

⁴Johnny Ibrahim.2012.*Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*.Cetakan Keenam, Malang, BayuMedia Publishing.hlm.26.

metode diartikan sebagai suatu jalan yang harus ditempuh menjadi penyelidikan atau penelitian berlangsung menurut suatu rencana tertentu.⁵

Di dalam buku Johnny Ibrahim yang berjudul *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bruggink menegaskan bahwa tuntutan keilmuan suatu penelitian ilmiah dalam ilmu hukum setidaknya memuat tiga hal sebagai berikut:⁶

- 1.) Ilmuwan hukum harus mengemukakan dengan cara kerja dan mengetahui mana yang hendak digunakan untuk membentuk teorinya;
- 2.) Ia mempresentasikan cara kerjanya sedemikian rupa sehingga orang lain dapat mengkaji hasil-hasil dari teorinya dengan bantuan cara kerja itu, dan,
- 3.) Ilmuwan hukum harus mempertanggungjawabkan (memberikan dan penjelasan rasional) mengapa memilih cara kerja itu.

Sehubungan dengan hal di atas, penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah maupun norma dalam hukum positif yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil, seperti peraturan perundang-undangan, dan literatur yang berisi konsep teoritis serta pendapat para sarjana, yang selanjutnya akan dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi bahasan dalam skripsi ini.

1.4.2 Pendekatan Masalah

⁵*Ibid.*

⁶*Ibid.* Hlm.31

Merujuk pada tipe penelitian yuridis normatif, pendekatan yang dapat digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁷Suatu penelitian yuridis normatif harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian hukum. Berdasarkan hal di atas, pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) akan lebih mengkaji adanya konsistensi dan kesesuaian antara undang-undang yang satu dengan yang lainnya.

Penelitian yuridis normatif juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hal ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktri doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.⁸ Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.⁹

Berdasarkan hal di atas munculah suatu pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang merupakan sandaran bagi peneliti dalam pandangan membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.¹⁰

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bahan yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah. Dalam hal ini bahan hukum dijadikan sebagai pedoman dalam mencari jawaban dari sebuah isu hukum. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi apa yang seyogianya,

⁷Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan, Jakarta. Kencana Prenada Media Group. hlm 133.

⁸Peter Mahmud Marzuki. *op. cit.* hlm. 303.

⁹*Ibid.* hlm. 177.

¹⁰*Ibid.* hlm. 136.

diperlukan sumber-sumber penelitian.¹¹Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Adapun yang menjadi Bahan hukum primer yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari:

- 1) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- 2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹²Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah buku-buku teks dan tulisan-tulisan tentang hukum yang terkait dengan rumusan permasalahan yang harus dijawab oleh peneliti.

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Proses analisis bahan hukum merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:¹³

¹¹*Ibid*.hlm.181.

¹²*Ibid*.

¹³*Ibid*.hlm.214.

- 1) Sebagai langkah pertama dalam penelitian hukum untuk keperluan praktis adalah mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan.
- 2) Setelah menetapkan isu hukum, peneliti melakukan penelusuran untuk mencari bahan-bahan hukum yang relevan terhadap isu yang dihadapi.
- 3) Melakukan telaah atas permasalahan yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah di kumpulkan.
- 4) Dengan menggunakan bahan-bahan hukum dan bilamana perlu juga kesimpulan yang menjawab isu yang diajukan.
- 5) Memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya merupakan esensial dari penelitian hukum, karena untuk hal itulah dilakukan penelitian tersebut.

Berdasarkan hal di atas, cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum menjadi lebih khusus terhadap permasalahan yang dihadapi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Sebagaimana yang di maksud dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah Negara hukum", artinya adalah penyelenggaraan Negara disegala bidang harus didasarkan pada aturan hukum yang adil dan pasti sehingga tidak didasarkan pada kepentingan ekonomi semata. Selanjutnya dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Menurut R. Soeroso, "Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya". Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu "perlindungan" dan "hukum" artinya perlindungan menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.¹⁴

Menurut Philipus M Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan 2 bentuk yaitu, perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah

¹⁴ R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.24.

mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹⁵

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso yaitu:

Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai pegangan adalah : "hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan".¹⁶

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh pendapat Barda Nawawi Arief :

Terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Perlindungan hukum tersebut menyangkut pula terhadap korban. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekuensi logis dari teori kontrak sosial (*social contract argument*) dan teori solidaritas sosial (*social solidarity argument*).¹⁷

Pada umumnya perlindungan hukum merupakan bentuk pelayanan kepada seseorang dalam usaha pemulihan secara emosional. Sedangkan yang dimaksud dengan perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah Suatu hal atau perbuatan untuk melindungi subjek hukum berdasarkan pada

¹⁵ Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, hlm.2.

¹⁶ R. Soeroso, *Op. Cit*, hlm.35

¹⁷ Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.54.

peraturan perundang-undangan yang berlaku disertai dengan sanksi-sanksi bila ada yang melakukan Wanprestasi.¹⁸

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum tercermin dalam berlajannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya hukum tersebut, berdasarkan pengertian perlindungan hukum diatas, unsur-unsur perlindungan hukum yakni:¹⁹

- a. Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum itu;
- b. Asas persamaan hukum (*rechtsgleichheit*) dalam arti materiil yaitu, masyarakat.
- c. Tujuan dari hukum adalah untuk menciptakan, mempertahankan ketertiban dan keadilan bagi masyarakat
- d. Tidak adanya pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan hukum tersebut.

2.2 BANK

2.2.1 Pengertian Bank

Istilah bank berasal dari bahasa italia "*banco*" yang berarti kepingan papan tempat buku, sejenis meja tempat penukaran uang, yang di gunakan oleh para pemberi pinjaman dan para pedagang valuta di Eropa, pada abad pertengahan untuk memamerkan uang mereka. Berdasarkan hal tersebut timbulah perkataan bank. Terdapat beberapa definisi Bank, yang dijadikan sebagai bahan acuan dari fungsi bank di Indonesia. Menurut Koncoro, Pengertian bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali

¹⁸ Soedikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberty, hlm.9.

¹⁹ Sri Soemarti, 1992, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Bandung, Alumni, hlm15.

dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.²⁰

Definisi bank berdasarkan pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Menurut Hermansyah "pada dasarnya bank adalah badan usaha yang menjalankan kegiatan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada pihak-pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".²¹

2.2.2 Bentuk Simpanan di Bank

Suatu bentuk usaha dari lembaga keuangan seperti halnya bank akan memerlukan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan konsumennya ,apalagi dengan banyaknya bermunculan lembaga keuangan perbankan yang selalu memberikan inovasi-inovasi terbaru yang di sesuaikan dengan perkembangan jaman sepertihalnya internet banking dan di perbanyaknya fasilitas Anjungan Tunai Mandiri di berbagai tempat agar mendapat perhatian bagi konsumennya dipasar.Semua itu bertujuan agar menarik minat pasar yang menambah sumber dana bagi bank dengan menghimpun dana dari masyarakat dengan produk-produk yang mereka tawarkan.Simpanan itu sendiri adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam

²⁰<http://www.e-jurnal.com/2013/11/pengertian-bank-html> di akses pada tanggal 15 April 2019 pukul 09.00 WIB

²¹ Hermansyah,2008,*HukumPerbankan Nasional Indonesia*, Jakarta,Kencana,hlm.19.

bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dana yang berasal dari masyarakat luas merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi suatu bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif paling mudah jika dibandingkan dengan sumber lainnya. Pencarian dana dari sumber dana ini paling dominan, asal dapat memberikan bunga dan fasilitas menarik lainnya, menarik dana dari sumber ini tidak terlalu sulit. Akan tetapi pencarian sumber dana dari sumber ini relatif lebih mahal, jika dibandingkan dari dana sendiri.²²

Pentingnya sumber dana dari masyarakat luas, disebabkan sumber dana dari masyarakat luas merupakan sumber dana yang paling utama bagi bank. Sumber dana yang juga disebut sumber dana dari pihak ketiga ini di samping mudah untuk mencarinya juga tersedia banyak di masyarakat. Kemudian persyaratan untuk mencarinya juga tidak sulit. Untuk memperoleh sumber dana dari masyarakat luas, bank dapat menawarkan berbagai jenis simpanan. Pembagian jenis simpanan ke dalam beberapa jenis dimaksudkan agar para nasabah penyimpan mempunyai banyak pilihan sesuai dengan tujuan masing-masing. Tiap pilihan mempunyai pertimbangan tertentu dan adanya suatu pengharapan yang ingin diperolehnya. Pengharapan yang ingin diperoleh dapat berupa keuntungan, kemudahan atau keamanan uangnya atau kesemuanya. Sebagai contoh tujuan utama menyimpan uang dalam bentuk rekening giro adalah untuk kemudahan dalam melakukan pembayaran, terutama bagi mereka yang bergelut dalam bisnis dan biasanya pemegang rekening giro tidak begitu memerhatikan masalah besar kecil bunga yang akan diterimanya. Sedangkan bagi mereka yang menyimpan uangnya rekening tabungan di samping kemudahan untuk mengambil uangnya juga adanya pengharapan bunga yang lebih besar jika dibandingkan dengan rekening giro. Kemudian

²² Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan*, Depok, RajaGrafindo Persada, hlm. 72

tujuan uangnya di rekening Deposito tentu mengharapkan penghasilan dari bunga yang lebih besar. Hal ini disebabkan bunga deposito yang diberikan kepada deposan paling tinggi jika dibandingkan dengan simpanan lainnya. Bagi bank simpanan deposito merupakan dana mahal karena bunga yang diberikan ke nasabah lebih tinggi dari bunga simpanan giro atau tabungan. Sedangkan giro merupakan dana murah bagi bank, karena bunga atau balas jasa yang dibayar paling murah jika dibandingkan dengan simpanan tabungan dan simpanan deposito, hal ini disebabkan karena bunga yang dibayar kepada pemegangnya relative lebih tinggi jika dibandingkan dengan jasa giro.²³

Simpanan itu sendiri menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan di antaranya :

- 1.) Simpanan Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- 2.) Simpanan Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian Nasabah Penyimpan dengan bank
- 3.) Simpanan Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan;

Berdasarkan pengertian bentuk simpanan diatas penjelasan lebih lanjut tentang Simpanan Tabungan, Simpanan Deposito, dan Giro diantaranya sebagai berikut :

- 1.) Simpanan Tabungan

²³*Ibid.*

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah. Namun, faktor risiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti risiko kehilangan atau kerusakan. Kerugian lainnya adalah menabung di rumah jumlahnya tidak pernah akan bertambah atau berbunga, jadi tetap saja sama seperti sejumlah uang yang disimpan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Menabung di bank bukan saja menghindarkan dari risiko kehilangan atau kerusakan, akan tetapi juga memperoleh penghasilan dari bunga. Jumlah uang akan bertambah dari waktu ke waktu sekalipun tidak ditambah. Seperti halnya simpanan giro, simpanan tabungan juga mempunyai syarat-syarat tertentu bagi pemegangnya dan persyaratan masing-masing bank berbeda satu sama lainnya. Di samping persyaratan yang berbeda, tujuan nasabah menyimpan uang rekening tabungan juga berbeda. Demikian pula, sasaran bank dalam memasarkan produk tabungannya juga berbeda sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁴

Pengertian penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antarsatu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai pula dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung. Sebagai contoh dalam hal frekuensi penarikan, apakah 2 kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat seperti rekening giro.

²⁴*Ibid.* hlm. 92.

Yang jelas haruslah sesuai dengan perjanjian sebelumnya yang telah dibuat oleh bank. Apabila nasabah menyimpan uang di bank tersebut maka otomatis nasabah menyetujuinya. Kemudian dalam hal sarana atau alat penarikan juga tergantung dengan perjanjian yang dibuat oleh bank. Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Dalam praktiknya ada beberapa alat penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing, mau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat ini dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Alat-alat yang sering digunakan adalah sebagai berikut :²⁵

1. Buku Tabungan, Merupakan buku yang dipegang oleh nasabah. Buku tabungan berisi catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu. Buku ini digunakan pada saat penarikan, sehingga langsung dapat mengurangi atau menambah saldo yang ada di buku tabungan tersebut.
2. Slip Penarikan, Merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening tabungannya. Di dalam formulir penarikan nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang, serta tanda tangan nasabah. Formulir penarikan ini disebut juga slip penarikan dan biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.
3. Kuitansi, Kuitansi juga merupakan formulir penarikan dan juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan. Di dalam kuitansi tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang, dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

²⁵*Ibid.* hlm. 94.

4. Kartu yang terbuat dari plastik yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik bank maupun di mesin *Automated Teller Machine* (ATM). Mesin ATM ini biasanya tersebar di tempat-tempat yang strategis.

Dalam praktik perbankan di Indonesia dewasa ini terdapat beberapa jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada si penabung, sehingga dengan demikian si penabung mempunyai banyak pilihan.

2.) Simpanan Deposito

Pengertian lain tentang deposito berjangka adalah simpanan pihak ketiga di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dengan bank teknis yang bersangkutan. Umumnya jika orang menyebut deposito yang di maksud adalah deposito berjangka. Deposito berjangka ini di keluarkan atas nama deposan tertentu sehingga tidak dapat di pindah tangankan atau di perjual belikan. Setiap deposito memiliki satu jangka waktu tentu yang umumnya adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan. Masing-masing jangka waktu tersebut memiliki suku bunga yang berbeda sesuai kebijakan bank penyelenggaraannya. Sesuai batasan deposito di atas deposito tidak dapat di cairkan sebelum jangka waktu jatuh tempo. Walaupun demikian bila deposan memiliki keperluan yang mendesak, umumnya bank dapat mempertimbangkan suatu kebijakan pencarian deposito walaupun belum jatuh tempo.²⁶

²⁶ Julius R. Latumaerissa, 2011, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta, Salemba Empat, hlm. 247

Salah satu aktivitas perbankan dalam usaha untuk mengumpulkan dana adalah mengarahkan aktivitas deposito. Dimana orang yang menyimpan uang dalam bentuk deposito ini dikenal dengan deposan. Simpanan deposito di Bank lazimnya di letakkan pada persyaratan jangka waktu pengambilannya. Dengan deposito ini pihak bank akan lebih mudah memberikan kredit kepada masyarakat yang memerlukan kredit.²⁷

Fungsi deposito merupakan salah satu alat untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan sangat berguna sekali untuk pemanfaatan perkereditan bagi bank. Maka fungsi deposito mempunyai peranan penting, hal ini disebabkan karena deposito merupakan salah satu sarana bagi bank untuk mengerahkan dana dari masyarakat. Dimana nantinya oleh bank akan dimanfaatkan kembali dan disalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat ataupun berupa produk-produk bank yang lain. Deposito merupakan juga suatu cara untuk mengatur kehidupan perekonomian. Setiap nasabah dalam menanamkan dananya di bank selalu berharap uang yang disimpan tersebut aman dan menghasilkan bunga. Bunga tersebut atau simpanan diatas oleh bank diberikan bunga yang sesuai dengan jenis simpanan yang berada pada bank yang bersangkutan. Demikian pula dengan deposito disini disebut simpanan mahal dalam arti makin panjangnya waktu penyimpanan deposito, maka makin tinggi pula bunga yang diberikan pada simpanan tersebut.²⁸

Pada umumnya pembayaran bunga dikeluarkan oleh bank pada setiap tanggal satu tiap bulan menurut jangka waktu simpanannya, misalnya jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan. Macam-macam deposito menurut Martono mengatakan sebagai berikut, bahwa deposito ada tiga yaitu: ²⁹

²⁷ *Ibid.* hlm. 249

²⁸ Stephen M. Godfeld, 2002, *Ekonomi Uang dan Bank*, Edisi 9, Jakarta, Erlangga, hlm.48

²⁹ Martono, 2013, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta, Ekonosia, hlm.170.

1. *Time Deposit* adalah deposito yang terikat oleh waktu yang telah ditentukan apabila waktu yang ditentukan itu telah habis, maka deposan dapat mengambil langkah-langkah antara lain:
 - a. Menarik simpanan deposito dari bank.
 - b. Memperpanjang simpanan deposito dengan suatu periode tertentu yang diinginkan.
2. *Deposito On Call* adalah simpanan tetap berada di bank sebelum dibutuhkan oleh pemiliknya (deposan) apabila penyimpanan itu menarik simpanannya maka terlebih dahulu harus memberitahukan kepada bank, tergantung pada perjanjian antara penyimpan dengan bank, (biasanya jangka waktunya pendek).
3. *Demand Deposit* (Rekening Koran Giro) adalah penyimpan atau deposan dapat menyimpan atau menarik dananya setiap saat, kapan deposan menghendaki.

3.) Simpanan Giro

Dalam dunia perdagangan kata giro sudah bukan merupakan kata yang asing lagi. Setiap akan melakukan transaksi pembayaran sering dikaitkan dengan giro, baik pembayaran yang bersifat tunai maupun nontunai. Hal ini dilakukan karena pembayaran dengan menggunakan giro sangat memberikan berbagai keuntungan, terutama dari segi keamanan untuk jumlah pembayaran yang relatif besar. Pada saat kita hendak melakukan pembayaran jika kita memiliki giro, maka kita tidak perlu menyediakan sejumlah uang tunai, akan tetapi cukup menulis di lembar cek atau bilyet giro sejumlah uang yang akan dibayar. Keuntungan lainnya adalah uang yang disimpan di rekening giro akan memperoleh jasa giro bunga yang besarnya tergantung bank yang bersangkutan. Di samping memperoleh beberapa keuntungan, giro juga memiliki

kelemahan. Terkadang ada pihak-pihak tertentu yang menolak pembayarandengan cek atau bilyet giro.³⁰

Pengertian simpanan giro atau yang lebih populer disebut rekening giro menurut Undang Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, perintah pembayaran lainnya atau dengan cara penarikannya dengan cara pemindahbukuan. Pengertian simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Artinya adalah bahwa uang yang disimpan di rekening giro dapat diambil setiap waktu setelah memenuhi berbagai persyaratan yang ditetapkan, misalnya waktu jam kantor, keabsahan dan kesempurnaan cek, serta saldonya yang tersedia.

Pengertian dapat ditarik setiap saat juga dapat diartikan bahwa uang yang sudah disimpan di rekening giro tersebut dapat ditarik berkali-kali dalam sehari, dengan catatan dana yang tersedia masih mencukupi (saldo). Kemudian pengertian penarikan adalah diambilnya uang tersebut dari rekening giro sehingga menyebabkan giro tersebut berkurang jumlahnya, baik ditarik secara tunai maupun ditarik secara nontunai (pemindahbukuan) Penarikan uang di rekening giro dapat menggunakan sarana penarikan, yaitu cek dan bilyet giro (BG). Apabila penarikan dilakukan secara tunai, maka sarana penarikannya adalah dengan menggunakan cek. Sedangkan untuk penarikan nontunai adalah dengan menggunakan bilyet giro. Di samping itu, jika kedua sarana penarikan tersebut habis atau hilang, maka nasabah dapat menggunakan sarana penarikan lainnya seperti surat pernyataan atau surat kuasa yang ditandatangani di atas meterai. Pemilik rekening giro disebut girant dan

³⁰ Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan*, Depok, RajaGrafindo Persada, hlm. 76

kepada setiap girant akan diberikan imbalan bunga berupa jasa giro yang besarnya tergantung bank yang mengeluarkannya.³¹

2.3 Nasabah

2.3.1 Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan faktor penting dalam kegiatan perbankan,serta nasabah merupakan pemilik modal yang menyimpan uangnya di langsung bank dapat menyalurkan kembali dana simpanan tersebut kepada nasabah lain yang membutuhkan dalam bentuk kredit. Adapun beberapa definisi tentang nasabah diantaranya:

1. Pasal 1 angka 16 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*) "nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank".
2. Menurut pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyebutkan,"Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan."
3. Sementara pengertian nasabah debitur sesuai dengan pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan merumuskan bahwa,"Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan."
4. Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005

³¹*Ibid.* Hlm.77

tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyebutkan bahwa: "nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan".

Berdasarkan beberapa definisi di atas, nasabah adalah orang (*naturlijk person*) atau badan hukum (*recht person*) yang memiliki rekening maupun tidak memiliki rekening pada Bank tertentu dan sedang memiliki hubungan hukum dengan Bank dalam menggunakan jasa Bank. Terkait hal ini penulis memfokuskan pengertian nasabah penyimpan dana, sehingga pada dasarnya nasabah merupakan pihak yang menyimpan dananya di sektor usaha perbankan dalam bentuk deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Nasabah Pemilik Kartu ATM (*Bank Card*)

Menurut Surat Edaran Nomor 14/17/DASP/2012 7 Juni 2012 Perihal Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 13 April 2009 Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, penerbit wajib memberikan informasi tertulis kepada pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:³²

1. Prosedur dan tata cara pengguna kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu tersebut;
2. Hak dan kewajiban pemegang kartu, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemegang kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/resiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan Personal Identification Number (PIN) kepada orang

³²Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, & Ferry N. Idroes.2007.*Bank and Financial Institution Management*, Jambi,RajaGrafindo Persada.hlm.1394.

- lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM;
- b) Hak dan tanggung jawab pemegang kartu dalam hal terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi pemegang kartu dan/atau penerbit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan system penerbit, atau sebab yang lainnya;
 - c) Jenis dan besarnya biaya yang dikenakan; dan
 - d) Tata cara dan konsekuensi apabila pemegang kartu tidak lagi berkeinginan menjadi pemegang kartu.
3. Tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.

2.4 Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

2.4.1 Pengertian Anjungan Tunai Mandiri

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:³³

- a. Penarikan tunai dan setor tunai
- b. Transfer antara rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP dan pembayaran tagihan kartu kredit) Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

³³.Ismal,2016.*Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*.Prenada Media.hlm. 174.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM disamping pelayanan yang di atas adalah:³⁴

1. lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis
- 2, pengoperasiannya mudah
- 3, melayani 24 jam termasuk hari libur
- 4 menjamin keamanan dan privacy memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.

2.4.2 Pengertian Kartu ATM / *Bank Card*

Semula sebelum dikenalnya *bank card* atau kartu plastik produk bank, nasabah bank dalam melakukan transaksinya dilakukan secara tunai atau dengan melalui pemindahbukuan, kliring dan dengan transaksi lainnya. Kini dengan berkembang teknologi dalam bidang perbankan, maka banyak dari transaksi nasabah dapat dilakukan dengan media kartu plastik.

Bank card adalah kartu plastik produk suatu bank yang dapat berfungsi sebagai alat untuk transaksi pembayaran, pemindah bukuan, penarikan tunai ataupun transaksi lainnya dari nasabah bank. Pemilik kartu ATM harus memiliki uang simpanan dalam rekening tabungan atau rekening giro. Kartu ATM adalah sejenis kartu plastik yang berfungsi sebagai alat untuk transaksi tunai maupun non tunai dari rekening nasabah di tempat mesin ATM, Bentuk transaksi non tunai meliputi :³⁵

1. Pemindah bukuan dari rekening nasabah ke rekening orang lain dalam satu bank.

³⁴ Kasmir, 2016, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi, Original, Depok, RajaGrafindo Persada, hlm.139

³⁵ Syamsu Iskandar, 2013, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, Inmedia, .hlm.218

2. Pembayaran-pembayaran : PLN, PAM Jaya, Uang Kuliah, PBB, Asuransi ,Angsuran kendaraan, Kartu Kredit, Telepon, dan layanan ATM lainnya.
3. Transfer: antar rekening, antar bank di ATM berlogo Link, ATM Bersama.
4. Pengecekan saldo tabungan, giro dan transaksi rekening

Bentuk transaksi tunai berupa penarikan uang di mesin ATM yang langsung on line akan mendebet rekening tabungannya atau giro di bank, dan *bank card* itu sendiri di bedakan atas dua macam diantaranya :

1.Kartu Debit (*Debet card*)

Kartu debit adalah sejenis kartu plastik yang berfungsi sebagai alat untuk transaksi tunai maupun non tunai dari rekening nasabah di tempat mesin ATM atau ditempat lain yang merupakan *merchant bank*.Jenis transaksi tunai maupun non tunai dari pemegang kartu debit sama dengan pemegang kartu ATM. Namun kelebihan dari pemilik kartu debit ini dapat untuk melakukan tunai di tempat pusat perbelanjaan seperti mall, supermarket, tempat hiburan ,pembelian tiket dan lain-lain yang akan langsung mendebet ke rekening pemilik kartu bank. ³⁶

2.Kartu Kredit

Beda dengan pemegang kedua kartu tersebut diatas, pemilik kartu kredit tidakharus menjadi nasabah tabungan atau giro dari bankdikarenakan pemilik kartu kredit tidak harus memiliki saldo atau uang direkening tabungan atau giro.

Kartu kredit adalah suatu fasilitas yangdapat menarik uang tunai maupun non tunai sejumlah tertentu maksimal sesuaidengan limit yang diberikan oleh pemilik kartu kredit.Pelunasan oleh pemegang kartu kredit atas uang yang ditarik dari bank dapatdilakukan secara angsuran dengan

³⁶*Ibid.*

batas waktunamun apabila melebihi batas waktu yang telah ditentukan maka kepadapemegang kartu kredit dikenakan bunga.Jadi kartu kredit adalah merupakan fasilitas kredit dari bank atau lembagapembiayaan kepada nasabahnya dan tidak sama dengan kedua jenis kartu tersebut diatas (kartu ATM dan kartu debit).

Perbedaan lainnya, kartu kredit mengandung resiko bagi penerbit kartu, karenatidak tertutup kemungkinan pemilik kartu tidak melunasi uang yang telahditariknya (hutang), pindah tempat atau kabur melarikan diri.Sedangkan kartu ATM dan kartu debit uang yang ditarik adalah milik nasabahsendiri, seandainya tidak ada dananya maka tidak dapat ditarik. jenis kartu kredit yang diterbitkan antara lain: *Visa card, Master card, Gold card, dan Plantium card*.³⁷

2.4.3 Mekanisme kerja Kartu ATM / Bank Card

Setelah membahas tentang pengertian Anjungan Tunai Mandiri ,dan juga apa itu Kartu ATM (*Bank Card*), maka kali ini penulis akan membahas tentang mekanisme kontrak pembuatan Kartu ATM (*Bank Card*). yang meliputi hubungan antara Lembaga keuangan Perbankan dengan Nasabahnya.

Oleh karena itu sistem kerja Kartu ATM (*Bank Card*) mulai dari permohonan sampai dengan melakukan transaksi dapat di jelaskan sebagai berikut.³⁸

- 1.) Nasabah mengajukan permohonan sebagai pemegang kartu dengan memenuhi segala peraturan yang ada.seperti halnya untuk *Debit Card* : memberikan memberikan identitas diri (KTP/SIM),mengisi contoh specimen tanda tangan untuk arsip

³⁷*Ibid*.hlm.219

³⁸ Kasmir,2016.*Manajemen Perbankan*,Edisi Revisi, Original.Depok,RajaGrafindo Persada, hlm.137

bank,menyetor jumlah uang tertentu minimal sesuai dengan persyaratan bank.

- 2.) Bank akan menerbitkan kartu apabila "disetujui" dan di serahkan ke nasabah setelah melalui proses penelitian kelayakan nasabah, setelah kartu tersebut di terbitkan dan siap di berikan ke nasabah , makan dalam penggunaan kartu tersebut terdapat pin utama dari pihak bank dan dapat di ganti sendiri oleh nasabah di mesin ATM yang bertujuan sebagai pengaman dari kartu ATM (*Bank Card*) itu sendiri dan juga pemegang kartu wajib mencamtumkan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang tersedia di belakang kartu,dengan demikian pemegang kartu di anggap telah mengerti dan setuju untuk mengikatkan diri serta tunduk pada ketentuan-ketentuan dan persyaratan yang terdapat pada ketentuan umum pemegang kartu,serta bertanggung jawab dengan sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masing-masing Bank, seperti dikenakan biaya pengolaan kartu yang besarnya di tentukan oleh masing-masing Bank penerbit.
- 3.) Dengan kartu ini pemegang kartu dapat menikmati fasilitas yang ada di mesin anjungan tunai mandiri seperti tarik tunai,setortunai,transfer,cek saldo dan juga berbelanja di suatu tempat dengan bukti pembayaranya.
- 4.) Pihak pedagang akan menagihkan ke bank dan bank akan bayar sesuai perjanjian
- 5.) Bank akan menagihkan ke pemegang kartu berdasarkan bukti pembelian dengan disertai suku bunga
- 6.) Pemegang kartu akan membayar sejumlah nominal yang tertera ,sampai batas waktu yang telah di tentukan dan apabila terjadi keterlambatan pembayaran ,maka nasabah akan di kenai denda.

Dalam sistem kerja kartu ATM (*Bank Card*) diatas terlihat ada tiga pihak yang terlibat dalam dalam proses bank card, yaitu :³⁹

- 1.) Bank sebagai penerbit dan pembayar *Bank Card*.
- 2.) Pedagang (*merchant*) ,sebagai tempat belanja ,seperti, hotel,super market ,pasar swalayan,tempat-tempat hiburan ,restoran ,dan tempat-tempat lainnya dimana bank mengikat perjanjian.
- 3.) Pemegang kartu (*card holder*) yang berhak melakukan transaksi.

Maka dengan adanya kartu ATM (*Bank Card*) maka ada tiga pihak yang saling diuntungkan .Adapun pihak-pihak yang diuntungkan tersebut adalah :⁴⁰

- a.) keuntungan bagi bank yakni, memperoleh iuran tahunan,bunga pada saat berbelanja atau mengambil uang tunai, loyalitas nasabah.
- b.) keuntungan bagi pemegang kartu antara lain : kemudahan berbelanja, kemudahan memperoleh uang tunai , menghindari resiko kehilangan membawa uang tunai.
- c.) dan keuntungan bagi pedagang yaitu : meningkatkan omset penjualan, dan pelayanan kepada para pelanggannya.

³⁹*Ibid.* Hlm.138

⁴⁰*Ibid.*

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank tersebut terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*. Perlindungan hukum *preventif* yaitu dengan memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah terkait produk bank yang dilakukan secara tertulis maupun lisan, memberikan himbauan-himbauan mengenai tips aman menggunakan mesin ATM setor tunai, dan melakukan pemeliharaan dengan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin ATM setor tunai oleh pihak bank. Sedangkan bentuk perlindungan hukum *represif* dari gagalnya melakukan setor tunai di mesin ATM adalah dengan menyediakan layanan pengaduan yang di peruntukan nasabah saat mengalami masalah gagalnya setor tunai di ATM yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan memberikan sanksi administratif kepada bank sesuai dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan apabila bank terbukti melanggar ketentuan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.
2. Penyelesaian sengketa dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada gagalnya transaksi setor tunai dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi, apabila selama waktu 10 hari jam kerja pengaduan nasabah tidak terselesaikan oleh bank, maka Jalur non litigasi dilakukan melalui proses mediasi sesuai dengan dasar hukum Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan untuk memperoleh penyelesaian berdasarkan

kesepakatan bersama. Sedangkan jalur litigasi akan menjadi pilihan terakhir bank dan nasabah ketika tidak didapati kata sepakat dalam proses mediasi, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dilakukan di pengadilan negeri, bank dan/atau nasabah yang bersengketa dapat melakukan gugatan di Pengadilan.

4.2. Saran

1. Nasabah memiliki posisi yang lemah jika terjadi sengketa dengan pihak bank hendaknya nasabah selaku konsumen jasa keuangan haruslah paham terlebih dahulu mekanisme penggunaan mesin ATM sehingga dapat meminimalisir kesalahan penggunaan mesin ATM yang dapat merugikan nasabah itu sendiri jika terjadi permasalahan saat menggunakan mesin ATM. Di sisi lain pihak Bank seringkali mendapat keluhan terkait kesalahan sistem transaksi, hendaknya Pihak Bank harus meningkatkan keamanan dan keandalan sistem transaksi setor tunai melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan sesuai prinsip kehati-hatian agar nasabah sebagai konsumen jasa perbankan dalam penggunaan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merasa aman dan nyaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat atas setiap produk bank sehingga dapat meningkatkan kredibilitas bank itu sendiri.
2. Untuk meminimalisir sengketa yang terjadi dalam proses transaksi di mesin ATM terutama mesin ATM setor tunai, sebaiknya pihak bank melaksanakan dengan baik Arsitektur Perbankan Indonesia (API) khususnya pilar yang ke enam, yaitu yaitu perlindungan nasabah. Perlindungan nasabah tersebut dilaksanakan dengan empat program, yaitu penyusunan standar mekanisme Pengaduan nasabah pembentukan lembaga mediasi perbankan independen, penyusunan standar transparansi informasi produk, dan yang terpenting peningkatan edukasi nasabah. Serta setidaknya pihak Bank sebagai pelaku usaha memberikan kompensasi sebagai bentuk permintaan maaf kepada nasabah yang juga menerima kerugian secara materiil akibat rusaknya mesin ATM.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah , 2010 , *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung,Citra Aditya Bakti,2010.
- Ayu Endah Damastuti,Skripsi: *Peran Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Melindungi Nasabah Bank Di Indonesia*,(Jakarta :Sarjana Hukum,Fakultas Hukum-Universitas Indonesia,2008).
- Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti,
- Hermansyah, 2008, *HukumPerbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana.
- Ismal,2016, *Manajemen Perbankan, Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta, Prenada Media.
- Johnny Ibrahim, 2012, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan Keenam ,Malang, BayuMedia Publishing.
- Julius R. Latumaerissa, 2011, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* ,Jakarta, SalembaEmpat.
- Kasmir,2014, *DASAR-DASAR PERBANKAN*, Depok, RajaGrafindo Persada.
- Kasmir,2016,*Manajemen Perbankan* ,Edisi Revisi, Original ,Depok ,Raja Grafindo Persada.
- Marhais Abdul Miru, 2004, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung,Alumni.
- Martono, 2013, *Manajemen Keuangan*, Yogyakarta, Ekonosia.
- Muralak Pardede, 1998, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Jakarta ,Pustaka Sinar Harapan.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta, Kencana Prenada MediaGroup.
- Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu.
- Prathama Rahardja,1997, *Uang & Perbankan* , Jakarta , Rineka Cipt.
- R. Soeroso, 2002,*Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika,

Rachamadi Usman, 2001, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Soedikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty.

Sri Soemarti, 1992, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Bandung, Alumni.

Stephen M. Godfeld, 2002, *Ekonomi Uang dan Bank*, Edisi 9, Erlangga, Jakarta.

Syamsu Iskandar, 2013, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Inmedia .Jakarta.

Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, & Ferry N. Idroes.2007, *Bank and Financial Institution Management*.Jambi, RajaGrafindo Persada.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Nagara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomo 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 sebagaimana di ubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP Tahun 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Lampiran.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tentang Mediasi Perbankan.

C. JURNAL

Tami Rusli, "*PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PELAKU USAHA MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN*", KEADILAN PROGRESIF Volume 3 Nomor 1 Maret 2012.

<http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/> tanggal 8 april 2019 pukul 10.30 WIB

D. INTERNET

<http://mtgw.blogspot.com/2009/04/mario-teguh-golden-ways-jika-kita.>, diakses pada tanggal 2 september 2019 pukul 21.45 wib.

<https://m.detik.com/news/suara-pembaca/d-4158424/mesin-setor-tunai-cimb-bermasalah-uang-tidak-masuk-rekening> di akses pada hari kamis tanggal 11 april 2019 pukul 13.50 WIB.

