



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI
GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**

***LEGAL PROTECTION TO CUSTOMER WHEN THERE WAS FAILED TO
TRANSFER THROUGH AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)***

Oleh:

LISDA ELYZABETH SIHOMBING

NIM 120710101230

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

2016



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI
GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**

***LEGAL PROTECTION TO CUSTOMER WHEN THERE WAS FAILED TO
TRANSFER THROUGH AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)***

Oleh :

LISDA ELYZABETH SIHOMBING

NIM 120710101230

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

2016

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI
GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**

***LEGAL PROTECTION TO CUSTOMER WHEN THERE WAS FAILED TO
TRANSFER THROUGH AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)***

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

**LISDA ELYZABETH SIHOMBING
NIM 120710101230**

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

MOTTO

“SEBAB BAGI ALLAH TIDAK ADA YANG MUSTAHIL”

(LUKAS 1:37)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua saya tercinta Ayahanda Bantu Sihombing dan Ibunda Ratna Dewi Simamora dengan penuh kasih sayang yang disertai dengan kesabaran dalam mendidik, memberikan doa serta membimbing, menyayangi dengan tulus, memberikan motivasi, dukungan dan nasehat-nasehat yang berguna sehingga membentuk manusia yang bertanggung jawab dalam segala hal yang dilakukan.
2. Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan sebagai tempat untuk menimba ilmu pengetahuan.
3. Bapak/Ibu Guru mulai dari tingkat SD, SMP, dan SMA, dan Bapak/Ibu Dosen tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember, serta semua orang yang telah tulus memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta berperan dalam setiap pencapaian yang diraih penulis dengan penuh keikhlasan dan tanpa pamrih yang sangat saya hormati dan saya banggakan.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI
GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**

***LEGAL PROTECTION TO CUSTOMER WHEN THERE WAS FAILED TO
TRANSFER THROUGH AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM)
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas
Jember**

Oleh

LISDA ELYZABETH SIHOMBING

NIM. 120710101230

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

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 02 AGUSTUS 2016

Oleh
Dosen Pembimbing Utama



MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP : 196312041989021001

Dosen Pembimbing Anggota



EMI ZULKARNA S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI
GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)**

Oleh :

LISDA ELYZABETH SIHOMBING

NIM 120710101230

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,



MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. : 196312011989021001



EMI ZUCAKA S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Penjabat Dekan



DES NURIL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

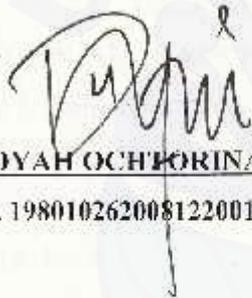
Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin
Tanggal : 05 (lima)
Bulan : September
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

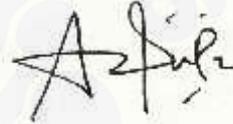
Panitia Penguji

Ketua,



Dr. DYAH OCHPORINA S.S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

Sekretaris,



PRATIWI PUSPITHO. A., S.H., M.H.
NIP: 198210192006042001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP : 196312011989021001



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



PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LISDA ELYZABETH SIHOMBING
NIM : 120710101230
Fakultas : Hukum
Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum / Perdata Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)”** adalah benar-benar karya sendiri, belum pernah diajukan pada instansi manapun, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar adanya.

Jember, 5 September 2016

Yang menyatakan,

LISDA ELYZABETH SIHOMBING

NIM. 120710101230

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan berkat yang melimpah dalam hidup ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KETIKA TERJADI GAGAL TRANSFER MELALUI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)”** ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Banyak sekali hambatan, tantangan, dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menemani saya, meneguhkan hati saya dan tak hentinya memberikan kekuatan dan berkat yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Bapak Mardi Handono S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Utama dan Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya hormati dalam penulisan skripsi ini yang telah sabar dan tulus ikhlas bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan memberikan saran-saran yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, mulai dari permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini;
3. Ibu Emi Zulaika S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang saya hormati dalam penulisan skripsi ini yang telah sabar dan tulus ikhlas bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan memberikan saran-saran yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, mulai dari permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini;
4. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., selaku Penjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember dan Ketua Dosen Penguji, yang

telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;

5. Ibu Pratiwi Puspito Andini S.H., M.H., selaku Sekretaris Dosen Penguji, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufon, S.H., M.H., selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah mengajarkan ilmunya selama ini. Beserta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember, terimakasih atas segala bantuan yang diberikan.
9. Kedua Orang Tua yang saya sayangi, Ayahanda Bantu Sihombing dan Ibunda Ratna Dewi Simamora, terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, nasehat, serta dukungannya baik materiil maupun formil kepada penulis.
10. Saudara-saudara ku terkasih, bang Andi Narto, S.H, bang Richo Gunady dan juga adikku Sartika Roos, terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, nasehat, serta dukungannya baik materiil maupun formil kepada penulis.
10. Yang terkasih Ricky Sinaga, Abangku Tohodo Simamora, bang Ervin Simanjuntak, dan Kak Grace, terimakasih telah memberikan kasih sayang, pengalaman, dukungan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman Kost Nias 2 No 33, Sella, Nanda, Neva, Novi, Jeni, Om, Tante dan lainnya yang tidak bisa disebutkan, akan butuh waktu lama untuk kita bisa bertemu kembali namun terimakasih telah memberikan hiburan, keceriaan, canda tawa, dan waktu yang berharga selama di Jember sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
12. Teman-teman 2012 ½ (setengah), Pusi, Putri, Eka, Viki, Jobres, Richard dan lainnya terimakasih untuk *card membernya*, sungguh sangat memberikan kebahagiaan, semangat dan pertemanan yang luarbiasa indah bersama dengan kalian sehingga telah meringankan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

13. Adikku Irma Hutabarat serta kakak dan abang, teman-teman, adik-adik, dan seluruh keluarga besar NHKBP, terimakasih atas kasih sayang, doa, dan persaudaraan yang kalian berikan yang tiada batas sehingga memberi semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
14. Teman-teman Angkatan 2012 di Fakultas Hukum Universitas Jember, Elsha Novencia, S.H., dan Lindi, S.H., yang telah memberikan semangat dan kesetiaan serta mendukung dan membantu dalam setiap pengurusan administrasi skripsi;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua doa, bantuan, bimbingan, semangat, nasehat, dorongan, dan perhatian yang diberikan kepada Penulis mendapat balasan yang lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan berguna serta bermanfaat bagi semua orang pada umumnya, dan khususnya bagi penulis.

Jember, 5 September 2016

Penulis

RINGKASAN

Bab I skripsi ini berisi tentang pendahuluan mengenai gagal transfer yang dilakukan nasabah sehingga mengalami kerugian Permasalahan dalam skripsi ini adalah *pertama*, Apakah bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)? *kedua*, Apa bentuk tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)? *ketiga*, Apakah upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)? Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini ada dua, yaitu: (1) Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum hak nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). (2) Mengetahui dan mamahami tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). (3) Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Metode penulisan yang digunakan dalam skripsi ini meliputi 4 (empat) aspek yaitu tipe penelitian ialah Yuridis Normatif, pendekatan masalah meliputi 2 (dua) macam yaitu, pendekatan Undang-Undang (statute approach) dan pendekatan Konseptual (legal research), bahan hukum dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu, Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Non Hukum, dan analisa bahan hukum yang digunakan penulis dalam penulisan ini adalah metode deduktif bergerak dari prinsip umum menuju prinsip khusus.

Bab II skripsi ini berisi tentang tinjauan pustaka yang memuat penjelasan dan teori-teori terkait perlindungan hukum, bank, nasabah dan pemindahan uang (transfer) melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Bab III skripsi ini berisi pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah dan tanggung jawab bank atas nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta upaya penyelesaian yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa perbankan. Dalam rangka peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah serta penyelarasan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diterbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2010 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Perlindungan, dengan tujuan mempermudah penindaklanjutan sengketa yang berpotensi meningkatnya resiko bagi bank yang dapat berdampak menurunkan kepercayaan nasabah. Terkait dengan itu bank yang berkedudukan sebagai penerima dan penyalur simpanan nasabah wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah akibat mengkonsumsi jasa layanan perbankan. Dalam hal ini, agar tidak terjadi sengketa antara bank dengan nasabah dapat melakukan penyelesaian pengaduan nasabah, upaya penyelesaian atas kerugian nasabah akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2010 tentang Mediasi Perbankan.

Bab IV skripsi ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah ketika terjadi gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Kesimpulan, *pertama* yaitu bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu, perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. *Kedua* bentuk tanggung jawab bank menyelesaikan pengaduan dan memberikan ganti rugi pada nasabah terhadap produk-produk bank. *Ketiga* Penyelesaian sengketa transaksi transfer dana melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi sesuai kesepakatan kedua pihak. Saran, *pertama* perlu adanya transparansi dalam setiap produk bank. penyediaan dan peningkatan produk barang dan/atau jasa perbankan agar nasabah merasa aman dan percaya atas setiap produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). *Ketiga* pengaturan peraturan Perundang-undangan dalam segala sengketa perbankan, khususnya melalui ATM serta dengan tegas mengatur larangan dan sanksi apabila tidak dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertulis pada peraturan perundang-undangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penulisan	4
1.3.1. Tujuan Umum	5
1.3.2. Tujuan Khusus	5
1.4. Metode Penelitian	5
1.4.1. Tipe Penelitian	6
1.4.2. Pendekatan Masalah	6
1.4.3. Bahan Hukum	8
1.4.3.1. Bahan Hukum Primer	8
1.4.3.2. Bahan Hukum Sekunder	9
1.4.3.3. Bahan Non Hukum	9
1.4.4. Analisa Bahan Hukum	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Perlindungan Hukum	11
2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum	11

2.1.2. Bentuk Perlindungan Hukum	12
2.2. Bank	13
2.2.1. Pengertian Bank	13
2.2.2. Fungsi Bank	16
2.2.3. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	18
2.3. Nasabah	19
2.3.1. Pengertian Nasabah	19
2.3.2. Macam-macam Nasabah	21
2.4. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	22
2.4.1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	22
2.4.2. Fungsi dan Manfaat Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	24
2.5. Pemindahan Uang (Transfer)	26
2.5.1. Pengertian Pemindahan Uang (Transfer)	26
BAB 3 PEMBAHASAN	28
3.1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah	28
3.2. Bentuk Tanggungjawab Bank	38
3.3. Upaya penyelesaian	47
BAB 4 PENUTUP	57
4.1. Kesimpulan	57
4.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang tetap terjaga, tidak terlepas dari peran strategis sistem pembayaran dalam mendukung aktivitas perekonomian.¹ Terjaganya sistem keuangan yang kondusif antara lain peran sistem pembayaran yang mendukung kelancaran, efisiensi, dan keamanan transaksi perekonomian. Terselenggaranya sistem pembayaran sebagai infrastruktur sistem keuangan merupakan faktor penting untuk mendukung stabilitas sistem keuangan dan moneter. Selain itu, sistem pembayaran juga berperan penting untuk memperlancar aktivitas perekonomian masyarakat dan dunia usaha.²

Di sisi kebijakan sistem pembayaran, kebijakan Bank Indonesia selalu mengedepankan empat aspek utama, yaitu keamanan, efisiensi, perluasan akses, dan perlindungan konsumen. Terselenggaranya sistem pembayaran yang aman dan efisien merupakan faktor penting untuk memperlancar transaksi pembayaran serta penyempurnaan ketentuan untuk lebih meningkatkan penerapan aspek perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran.³

Perlindungan konsumen merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam penetapan kebijakan dan pengembangan sistem pembayaran untuk menempatkan posisi konsumen pengguna jasa sistem pembayaran setara dengan penyelenggara sistem pembayaran. Hal ini menjadi penting agar masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa sistem pembayaran dapat semakin terlindungi dan tidak lagi berada pada posisi lemah yang diakibatkan dari kekurangpahaman masyarakat atas manfaat dan risiko dari suatu instrumen dan/atau mekanisme pembayaran yang digunakan.⁴

¹ Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang 2012* (Jakarta, Departemen Akunting dan Sistem Pembayaran : Bab 1 Sekilas Sistem Pembayaran, 2012), hlm. 3.

² *Ibid.*

³ *Ibid*, hlm. 4.

⁴ *Ibid.*

Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak dibidang jasa keuangan.⁵ Bank merupakan lembaga keuangan yang terus berkembang sesuai dengan dinamika perkembangan zaman, yang ikut berperan aktif dalam perekonomian suatu negara. Dengan demikian, jika dilihat dalam praktik perekonomian, perbankan tidak hanya berperan dalam kegiatan simpan meminjam negara dan/atau masyarakat melainkan bergerak dalam berbagai jasa yang akan mendorong pembangunan nasional melalui perkembangan ekonomi bangsa.

Adanya keinginan bank untuk terus berkembang dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui peningkatan produk dan jasa, dengan kemajuan teknologi yang memberikan manfaat sangat besar terlebih dalam proses transaksi. Oleh karena itu, berbagai layanan perbankan diberikan bank kepada nasabah demi kepuasan. Pelayanan yang dilakukan oleh suatu bank harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, demi memberikan perlindungan terhadap keamanan data dan transaksi nasabah.

Seiring dengan kemajuan teknologi salah satu jasa pelayanan bank adalah memberikan layanan pemindahan uang (*transfer*), salah satunya dengan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan mesin yang mempermudah segala proses pemindahan ataupun penarikan uang nasabah tanpa harus melalui bank. Akan tetapi pada layanan jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ini dapat terjadi berbagai permasalahan dan memberikan konsekuensi hukum yang hal tersebut dapat menimbulkan kerugian terhadap nasabah, sehingga perlu adanya suatu perlindungan hukum bagi nasabah sebagai pengguna jasa bank, khususnya dalam transaksi transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Pada kenyataannya dalam transaksi transfer dana yang banyak dilakukan melalui perangkat elektronik misalnya dengan penggunaan ATM tidak luput dari berbagai persoalan dan sering menimbulkan kerugian bagi nasabah bank. Persoalan tersebut bisa terjadi akibat kelalaian dan kesalahan nasabah maupun

⁵ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung : Mandar Maju, 2000), hlm. 2.

persoalan yang bukan diakibatkan oleh nasabah itu sendiri, misalnya mengenai permasalahan saldo yang sudah terdebit tapi uang yang ditransfer tidak sampai pada penerima yang menjadi tujuan, transaksinya gagal karena terhambat oleh sistem bank yaitu jaringan link (jaringan sistem elektronik) antar bank sehingga menyulitkan proses transaksi, sistem keamanan yang lemah.⁶

Salah satu contoh kasusnya seorang nasabah melakukan transaksi transfer dana melalui ATM BRI ke ATM BNI. Pada bulan September 2015, nasabah, yaitu ibu dari penulis melakukan transfer via ATM BRI Padangsidempuan, Sumatera Utara sebesar Rp 1.400.000,00 ke ATM BNI si penerima yaitu penulis sendiri dengan memasukkan sesuai nomor rekening penerima diikuti dengan jumlah nominalnya. Pada layar mesin ATM nasabah diminta menunggu. Setelah lama menunggu nasabah memastikan kepada penerima ternyata nasabah penerima belum menerima uang yang telah dikirimkan, namun ketika nasabah mengecek ulang saldonya ternyata saldo rekening nasabah telah berkurang sesuai jumlah nominal yang nasabah kirim. Satu hari lamanya menunggu uang tetap tidak terkirim, nasabah kemudian komplain ke bank bersangkutan disana permintaan nasabah ditanggapi dan mengisi formulir. Setelahnya nasabah diminta menunggu selama dua minggu lamanya, kejadian tersebut membuat nasabah merasa sangat kecewa dengan kinerja Bank tersebut dan merasa telah dirugikan karena guna mesin ATM adalah untuk mempermudah dan memperlancar setiap transaksi yang bisa sampai pada saat transaksi telah dilakukan.

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga, ataupun oknumnya yang tidak bertanggungjawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.⁷ Maka dari itu, nasabah memerlukan perlindungan

⁶ Vanesa Hesti Rahayu, Skripsi : *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*, (Surakarta: Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010), hlm. 2-3.

⁷ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, Cet. II, 1996), hlm.167.

hukum untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi melalui ATM.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, hak-hak nasabah perbankan perlu untuk dilindungi dari aspek-aspek yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Ketika Terjadi Gagal Transfer Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan pemilihan judul sebagaimana tersebut di atas maka pembahasan selanjutnya akan bertumpu pada rumusan masalah yaitu :

1. Apakah bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)?
2. Apa bentuk tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)?
3. Apakah upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)?

1.3. Tujuan Penulisan

Agar dapat diperoleh suatu sasaran yang jelas dan tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, maka penulisan proposal ini mencakup 2 (dua), yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan umum :

Tujuan penulisan ini secara umum adalah :

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana

Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

2. Memberikan wawasan dan informasi, serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Penulis sumbangkan pada Almamater tercinta dalam menambah perbendaharaan tulisan atau karya ilmiah.

1.3.2 Tujuan khusus :

Selanjutnya tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum hak nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).
2. Mengetahui dan mamahami tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

1.4. Metode Penelitian

Metode penelitian sangat diperlukan dalam penulisan karya tulis yang bersifat ilmiah, agar analisa yang dilakukan terhadap obyek studi dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar sehingga kesimpulan akhir yang diperoleh adalah tepat serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁸ Metode ilmiah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah suatu metode yang terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sebab nilai suatu penelitian skripsi tidak lepas dari metode yang

⁸ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 35.

digunakan. Metode penelitian yang dimaksud meliputi 4 (empat) aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, bahan hukum, dan analisa bahan hukum.⁹

Penggunaan metode didalam melakukan suatu penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu yang dihadapi. Sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, suatu metode digunakan agar dalam skripsi ini dapat mendekati suatu kesempurnaan yang bersifat sistematis dalam penulisannya. Berikut metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini :

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian Yuridis Normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.¹⁰

3.2. Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan, yang dengan pendekatan tersebut penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan Perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*)

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 194.

sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.¹¹ Pendekatan ini dilakukan untuk menelaah mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero); bentuk tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM); upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, dengan mempelajari pandang-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.¹² Pendekatan ini digunakan untuk menelaah rumusan masalah mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero); Kedua, bentuk tanggungjawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah atas gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM); Ketiga, upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

¹¹ *Ibid*, hlm. 93.

¹² Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 95.

3.3. Bahan Hukum.

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi :

3.3.1. Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim.¹³ Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana;
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia 10/1/PBI/2008.
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm. 141.

3.3.2. Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum.¹⁴

Besar harapan penulis dapat mendukung, membantu, melengkapi, dan membahas masalah-masalah yang timbul dalam skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok permasalahan.

3.3.3. Bahan Non Hukum.

Penulis selain menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, dalam skripsi ini juga menggunakan bahan-bahan non hukum apabila dipandang perlu. Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai Ekonomi, Perbankan, Elektronik, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum, jurnal-jurnal non-hukum, dan bahan-bahan lainnya yang diperoleh dari internet sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi ini¹⁵.

3.4. Analisis Bahan Hukum.

Metode analisis bahan hukum yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deduktif, yaitu berpedoman dari prinsip-prinsip dasar kemudian menghadirkan objek yang hendak diteliti, jadi bergerak dari prinsip-prinsip umum menuju prinsip-prinsip khusus. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa Penelitian hukum dilakukan dengan langkah-langkah:¹⁶

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan menganalisis hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah diajukan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid*, hlm. 143.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 171.

5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Langkah-langkah yang dikemukakan oleh Peter Mahmud Marzuki ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dicapai tujuan yang dimaksudkan didalam proposal ini dengan menjawab permasalahan yang diajukan sehingga nantinya dapat dibuat suatu kesimpulan sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Tujuan analisa bahan hukum adalah untuk menemukan jawaban atas permasalahan pokok yang dibahas. Hasil analisa dari bahan hukum tersebut kemudian dibahas dalam suatu bentuk kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode yang berpangkal dari hal yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus atau pengambilan suatu kesimpulan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perlindungan Hukum

2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau dapat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara).¹ Hukum sebagai pengayom, melindungi dan mendidik masyarakat, dan individu terhadap perbuatan-perbuatan yang dapat mengganggu tata tertib masyarakat yang dilakukan oleh individu-individu lain. Sedangkan tujuan hukum adalah mengayomi masyarakat dengan mengancam tindakan-tindakan terhadap pengganggu.

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menentukan bahwa :

“Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran”.

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²

¹ Ajeng Kumalasari, Skripsi : *Perlindungan Hukum Data Nasabah dalam Internet Banking*, (Jakarta: Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), hlm. 16.

² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya : Peradaban, 2007), hlm. 25.

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting, dalam kehidupan dimana hukum dibangun dengan dijiwai oleh moral konstitusionalisme, yaitu menjamin kebebasan dan hak warga, maka mentaati hukum dan konstitusi pada hakekatnya mentaati imperatif yang terkandung sebagai substansi maknawi warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mengetahui jalannya proses pembuatan kebijakan publik.³

2.1.2. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat tersebut diharapkan bahwa pemerintah menjamin agar adanya suatu kepastian hukum dalam wujud perlindungan konsumen untuk mengurangi kerugian yang dialami oleh konsumen itu sendiri.

Philipus M.Hadjon membagi bentuk perlindungan hukum menjadi 2 (dua), yaitu :⁴

1) Perlindungan hukum yang preventif

Perlindungan hukum ini memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintahan mendapat bentuk yang definitif. Sehingga perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak.

2) Perlindungan hukum yang represif

Perlindungan hukum ini berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Indonesia dewasa ini mempunyai berbagai badan yang secara partial menangani perlindungan hukum bagi rakyat, yang dikelompokkan

³ <http://digilib.ump.ac.id/files/disk1/12/jhptump-a-triharyant-581-2-babii> diakses pada hari Selasa tanggal 22 Maret 2016

⁴ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit*, hlm. 84.

menjadi 3 (tiga) badan, yaitu :

a. Pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum

Dewasa ini dalam praktek telah ditempuh jalan untuk menyerahkan suatu perkara tertentu kepada Peradilan Umum sebagai perbuatan melawan hukum oleh penguasa.

b. Instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi

Penanganan perlindungan hukum bagi rakyat melalui instansi pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi adalah permintaan banding terhadap suatu tindak pemerintah oleh pihak yang merasa dirugikan oleh tindakan pemerintah tersebut. Instansi pemerintah yang berwenang untuk merubah bahkan dapat membatalkan tindakan pemerintah tersebut.

c. Badan-badan khusus

Merupakan badan yang terkait dan berwenang untuk menyelesaikan suatu sengketa. Badan-badan khusus tersebut antara lain adalah Kantor Usaha Perumahan, Pengadilan Kepegawaian, Badan Sensor Film, Panitia Urusan Piutang Negara dan Peradilan Administrasi Negara.

2.2. Bank

2.2.1. Pengertian Bank

Sistem perbankan di setiap negara di tentukan oleh regulasi yang berlaku dan dipengaruhi oleh inovasi keuangan yang terjadi dalam perkembangan perekonomian.⁵ Secara umum bank memiliki pengaruh yang kuat dalam alokasi modal, pemerataan risiko dan peningkatan efisiensi melalui penurunan biaya transaksi dan biaya informasi. Perbankan memiliki peranan yang sangat kritical dan mendukung pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan

⁵ Iskandar Simorangkir, *Pengantar Kebanksentralan : Teori dan Praktik di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 205.

masyarakat. Dominasi perbankan dalam sistem keuangan berdampak sangat besar pada stabilitas sistem keuangan.⁶

Menurut sejarahnya pengertian dari bank itu sendiri telah ada dan digunakan jauh sebelum Masehi, dapat dikatakan awal mulanya bank berdiri yaitu :

Babylonia “kira-kira tahun 2000 sebelum Masehi di Babylonia telah dikenal semacam bank. Bank ini meminjamkan emas dan perak dengan tingkat bunga 20% setiap bulan. Bank itu dikenal sebagai *Temples of Babylon*.”⁷

Secara sederhana bermula dari pemakaian pengertian bank, maka dari zaman ke zaman pengertian bank mulai berkembang, ada beberapa pendapat para sarjana mengenai definisi tentang bank, yaitu :⁸

Menurut G.M. Verryn Stuart di dalam bukunya ‘Bank Politik’ mengatakan, “bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperredarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.”

Menurut R.G.Hawtrey dalam bukunya *Currency and Credit* tahun 1919 menyatakan : uang ditangan masyarakat berfungsi sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai. Masyarakat memperoleh alat penukar berdasarkan kredit yang disalurkan oleh suatu badan usaha perantara yang memperdagangkan utang dan piutang.

Bank didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Hal itu sesuai dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menjelaskan pengertian bank dalam Pasal 1 angka 2, “Bank sebagai salah satu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat kembali dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyebutkan bahwa Bank adalah

⁶ *Ibid*, hlm. 210-211.

⁷ O.P.Simorangkir, *Dasar-dasar dan Mekanisme Perbankan*, (1989) Cet. 7, hlm. 8.

⁸ Frianto Pandia, *Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 10.

Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran (Pasal 9 ayat (1)) misalnya jasa penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Bank mempunyai bentuk hukum yang diatur dalam Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Perbankan yaitu :

“Bentuk hukum suatu Bank Umum dapat berupa :

- a. Perseroan Terbatas;
- b. Koperasi; atau
- c. Perusahaan Daerah.”

Berikut pengertian dari bentuk-bentuk hukum suatu Bank Umum menurut ketentuan Undang-Undang , yaitu:

1. Bentuk Hukum Perseroan Terbatas

Pengertian Perseroan Terbatas menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dalam pasal 1 angka 1, menyatakan bahwa:

“Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya”.

Khusus Bank yang berbentuk persero milik negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti BNI, Bank Mandiri, BTN, dan BRI, dengan tujuan utama mengejar keuntungan.

2. Bentuk Hukum Koperasi

Koperasi dapat menjalankan kegiatan usaha jasa perbankan. sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyatakan bahwa :

“Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di

bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi”.

Koperasi sebagai badan usaha berperan sistem perekonomian negara, karena usaha yang dilakukan koperasi dikaitkan langsung dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraannya serta bersama-sama saling menanggung ketika terjadi kerugian.

3. Bentuk Hukum Perusahaan Daerah

Sejak berlakunya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Perusahaan daerah telah dapat mendirikan bank, baik yang berbentuk umum maupun Bank Perkreditan Rakyat, dinyatakan dalam pasal 2 Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah, sebagai berikut :

“Dalam Undang-undang ini yang dimaksudkan dengan Perusahaan Daerah ialah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan Undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-undang”.

2.2.2. Fungsi Bank

Adanya bank dalam kehidupan masyarakat sangat mempunyai peran penting terutama dalam membantu sistem keuangan negara. Undang-Undang Perbankan Nomor mengemukakan, fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana, penyalur dana masyarakat (Pasal 3 Undang-undang Perbankan). Hal ini berarti kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain yakni peningkatan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.⁹

Dalam sistem keuangan bank memiliki 2 (dua) fungsi yaitu secara fungsi

⁹ Sentosa Sembiring, *Op.Cit*, hlm. 8.

umum dan fungsi khusus :¹⁰

a. Fungsi Umum

1. Penghimpun Dana.

Dana yang dimanfaatkan oleh bank didapat dari, masyarakat luas berupa tabungan; deposito; giro, lembaga keuangan berupa kredit likuiditas dan *call money*, dan pemilik modal berupa setoran modal.

2. Penyalur Dana.

Dana yang berhasil dihimpun oleh sebuah bank, kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya kepada masyarakat yang memerlukan.

3. Pelayanan Jasa Keuangan

Dalam mengemban tugas sebagai pelayan lalu lintas pembayaran uang, bank melakukan berbagai aktivitas kegiatan lainnya, seperti pengiriman uang/*transfer*, inkaso, penagihan surat berharga, transaksi tunai ATM, *e-banking*, dan layanan perbankan lainnya.

b. Fungsi Khusus

1. *Agent of Trust*, yaitu lembaga yang berlandaskan kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Dalam fungsi ini harus dibangun kepercayaan yang bergerak ke dua arah, yaitu dari bank ke masyarakat.

2. *Agent of Development*, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Kegiatan yang dapat dilakukan masyarakat antara lain, melakukan kegiatan investasi, distribusi dan kegiatan konsumsi barang dan jasa.

3. *Agent of Services*, yaitu lembaga yang memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk transaksi keuangan kepada masyarakat, seperti pengiriman uang/*transfer*, inkaso, surat berharga, transaksi tunai, ATM,

¹⁰ Disusun atas kerjasama Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank : modul sertifikasi tingkat I general banking*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2013) Edisi ke-1, hlm. 10-12.

e-banking, dan pelayanan lainnya. Jasa yang ditawarkan bank ini erat terkait dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

Dapat dikatakan fungsi bank sebagai perantara penghimpunan dan penyaluran dana (*Financial Intermediary*) yang berhubungan ketika nasabah melakukan transaksi dengan nasabah yang satu dengan yang lainnya. Wujud utama fungsi bank sebagai financial Intermediary pada bank-bank swasta tercermin melalui produk jasa yang dihasilkannya, antara lain:¹¹

- a. Menerima titipan pengiriman uang, baik dalam maupun luar negeri,
- b. Melaksanakan jasa pengamanan barang berharga melalui *Safe Deposit Box*,
- c. Menghimpun dana melalui giro, tabungan, dan deposito,
- d. Menyalurkan dana melalui pemberian kredit,
- e. Penjamin emisi bagi perusahaan-perusahaan yang akan menjual sahamnya (*go public*),
- f. Mengadakan transaksi pembayaran dengan luar negeri dalam bidang *Trade Financing Letter of Credit*, dan
- g. Menjembatani kesenjangan waktu, terutama dalam hal transaksi valuta asing dan lalu lintas devisa.

Manfaat dari jasa-jasa perbankan ini adalah sebagai berikut :

- a. *Working balance*, untuk menunjang prosedur transaksi harian suatu bisnis sehingga dapat memudahkan proses penerimaan dan pengeluaran pembayaran transaksi tersebut,
- b. *Investment fund*, sebagai tempat investasi dari idle fund dengan harapan dari investasi tersebut diperoleh hasil bunganya, dan
- c. *Saving purpose*, untuk tujuan keamanan penyimpanan uang, baik secara fisik (pencurian) maupun secara moril (inflasi, devaluasi, dan depresiasi).

2.2.3. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan dengan peraturan pemerintah (PP) pada tanggal 22 Februari 1946. BRI ini dulunya bernama *Algemene Volkscredietbank (AVB)*, yang dalam masa pendudukan Jepang namanya *Syomin Ginko*. Karena itu BRI merupakan bank milik negara. Pasal 3 dari peraturan

¹¹ Ruddy Tri Santoso, *Mengenal Dunia Perbankan*, (Yogyakarta: Andi, 1997), Edisi ke-3, Cet.1, hlm. 3.

pemerintah mengenai pendirian BRI memuat usaha bank tersebut sebagai berikut¹²:

- 1) Memberikan pinjaman pada rakyat;
- 2) Menerima uang simpanan;
- 3) Menjalankan tugas-tugas bank umum; dan
- 4) Menjalankan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dari bunyi pasal tersebut di atas PT. BRI inilah oleh pemerintah dimaksudkan sebagai bank yang langsung berhubungan dengan rakyat.

PT. Bank Rakyat Indonesia atau yang biasa disebut dengan Bank BRI adalah salah satu bank umum yang ada di Indonesia yang beralih bentuk hukum dalam PERPU Nomor 31 Tahun 1992 tentang penyesuaian bentuk badan hukum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dimana peralihan tersebut tidak merubah status badan hukum Bank Rakyat Indonesia sebagai (Badan Usaha Milik Negara). Jika demikian, PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan lembaga keuangan fokus untuk masyarakat yang wajib memberikan pelayanan salah satunya jasa layanan pembayaran seperti jasa layanan tabungan, deposito, cek, bilyet giro, kartu debit, kartu kredit, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dan system *transfer* dana elektronik lainnya.

2.3. Nasabah

2.3.1. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, adalah “pihak yang menggunakan jasa bank”.

Nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran adalah “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”.

¹² O.P.Simorangkir, *Op.Cit*, hlm. 44.

Pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan. Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan. Mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.¹³

Dalam rangka melindungi nasabah, Bank Indonesia mengambil langkah dengan menerbitkan beberapa peraturan yang fokus pada perlindungan hukum terhadap nasabah, diantaranya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2010 pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah atau mitra adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Bila dihubungkan dengan kegiatan usaha perbankan, maka terdapat beberapa hak nasabah perbankan sebagai konsumen pengguna jasa perbankan yang perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk menjaga kredibilitas perbankan sebagaimana yang diatur dalam UUPK.¹⁴ Hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

¹³ Muhamad Djumhana, *Op.Cit*, hlm. 338-339.

¹⁴ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan : Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*, (Bandung : Mandar Maju, 2011), hlm.122.

- e. Hak untuk mendapatkan advokas, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2.3.2. Macam-Macam Nasabah

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 1 angka 17 dan Pasal 1 angka 18 nasabah terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan; dan
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah. Pertama, nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya. Kedua, yaitu nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi semacam ini biasanya importer membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.¹⁵

¹⁵ Lukman Sentosa, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2011), hlm. 28.

2.4. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

2.4.1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Sejak akhir tahun 1980, lebih dari separuh dari semua bank dengan aktiva lebih dari 100 juta US, mempunyai satu atau lebih ATM (*Automated Teller Machine*) yang dioperasikannya. ATM merupakan usaha bank mengantarkan jasa-jasa kepada masyarakat. Ia menguntungkan bagi masyarakat karena dapat menghemat waktu dan tempat bagi fungsi-fungsi perbankan rutin untuk memperoleh uang-tunai dan melaksanakan penyetoran. Bagi bank, ATM merupakan alat yang lebih efektif biaya untuk mengantarkan/menyerahkan fungsi-fungsi rutin ini dan membebaskan personalia cabang untuk menjual jasa-jasa dengan hasil yang lebih besar.¹⁶

Jasa-jasa perbankan elektronik yang paling sukses beroperasi dalam hal melayani transfer dana, disebut dengan *Electronic Funds Transfer* (EFT). Salah satu jasa-jasa EFT yang paling nyata dan dominan adalah ATM (*Automated Teller Machine* = Mesin Kasir Otomat). ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar perkarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang-tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. ATM dapat tersedia 24 jam sehari untuk transaksi-transaksi perbankan rutin, seperti penyetoran, penarikan uang-tunai, transfer antar-rekening, dan pelunasan kredit. Pemakaian ATM untuk transaksi-transaksi rutin ini membebaskan kasir untuk jasa-jasa yang lebih khusus dan dalam jangka panjang tentulah akan mengurangi biaya penyerahan jasa-jasa keuangan kepada konsumen.¹⁷

Pengertian ATM (bahasa Indonesia: Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris: *Automated Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia. Banyak ATM juga

¹⁶ Allen H. Lupis; diterjemahkan oleh A. Hasymi Ali, *Perbankan Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 9.

¹⁷ *Ibid.* hlm. 3.

melayani penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli perangkat.¹⁸

Melayani nasabah dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan merupakan tanggungjawab penuh Bank untuk menjamin keamanan dan kenyamanan seluruh transaksi melalui ATM merupakan transaksi elektronik. Maka diberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik jo to Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 1 angka 2 menyatakan “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Istilah sederhana tersebut menjadikan ATM sebagai alat yang paling sering digunakan oleh nasabah mengingat penggunaan yang sangat mudah, cepat dan praktis. ATM pada umumnya digerakkan oleh sebuah kartu plastik khusus dan sebuah PIN (*personal identification number* = nomor identitas pribadi) yang unik yang dicocokkan (*keyed*) dengan masing-masing pemakai.¹⁹ Kartu plastik adalah suatu kunci untuk sistem merupakan alat yang menggerakkan ATM, dan juga bersama dengan PIN mengenalkan (*identifies*) pemakai kepada mesin. Pada mulanya, kartu kredit adalah satu-satunya penggerak untuk dipakai dalam ATM. Akan tetapi, dengan introduksi kartu debit, para penyedia ATM memilih mengeluarkan hanya kartu debit sebagai penggerak (*activators*) atau menambahkan kartu kredit ke kartu debit menjadi kartu kombinasi sebagai penggerak yang paling sering dipakai, dan riset menunjukkan bahwa *trend* ini akan terus berlangsung.²⁰ Pada akhirnya, penggerak mesin ATM bertujuan untuk memberikan pengamanan terhadap rekening nasabah dan menjaga kerahasiaan nasabah, selain itu penggerak ATM berupa kartu plastik dan PIN juga sangat mudah untuk dimengerti cara penggunaannya oleh nasabah.

¹⁸ <https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses pada hari Selasa tanggal 15 Maret 2016 pukul 19.00 WIB.

¹⁹ Allen H. Lupis; diterjemahkan oleh A.Hasymi Ali, *Op.Cit*, hlm. 21.

²⁰ *Ibid.* hlm. 25-26.

2.4.2. Fungsi dan Manfaat Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Pada awalnya, penggunaan teknologi ATM dilakukan untuk membantu nasabah di dalam melakukan penarikan uang tunai dimana cabang bank tersebut tidak ada. Artinya, ada tidak ada fasilitas ATM, nasabah tetap membuka rekening pada suatu bank. Tetapi kemajuan teknologi informasi perbankan, khususnya pada ATM telah mampu membalikkan postulat seperti itu, yaitu nasabah yang akan membuka rekening pada bank, pertama sekali akan selalu menanyakan masalah fasilitas ATM, bila tidak tersedia jangan harap nasabah akan membuka rekening. Kondisi seperti ini dapat digaris bawahi bahwa nasabah lebih peduli dengan ketersediaan ATM, dibandingkan peduli untuk buka rekening pada bank tersebut. Karena nasabah pasti akan mencari bank lain yang telah memiliki fasilitas ATM.

Secara umum fungsi ATM adalah agar dapat melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan kita sebagai nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti:

1. Informasi Saldo ;
2. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, handphone, dan uang kuliah;
3. Pembelian: tiket penerbangan, isi ulang pulsa;
4. Pemindah bukuan (*open transfer*);
5. Pengubahan PIN;²¹
6. Pengakuan deposito, penerimaan, dan peredaran uang ;
7. Memuat nilai uang ke Kartu Prabayar ;
8. Membayar (secara penuh/sebagian) saldo pada kartu kredit terkait dengan akun tertentu saat ini ; dan
9. Mentransfer uang antar rekening terkait (seperti transfer antar rekening tabungan), baik dari satu bank maupun dua bank berbeda yang berhubungan satu sama lain/tersedia.²²

Ada banyak manfaat ATM bagi nasabah, perkembangan teknologi juga memberikan kesempatan bagi teknologi perbankan untuk menambah fitur-fitur

²¹ <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html> diakses pada hari Sabtu tanggal 19 Maret 2016 pukul 11.00 WIB.

²² <https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses pada hari Senin tanggal 22 Maret 2016 pukul 10.00 WIB.

baru bagi produk ATMnya. Adapun manfaat ATM adalah sebagai berikut :

- a. Dapat menarik uang tunai dalam 24 jam. Nasabah tidak lagi tergantung jam pelayanan bank atau hari libur untuk mengambil uang tunai;
- b. Dapat digunakan sebagai kartu debit (*Maestro*);
- c. Bebas dari antrian yang panjang;
- d. Menghemat waktu, karena tidak lagi mengikuti prosedur administrasi;
- e. Selain menarik uang tunai juga dapat melihat saldo dan melakukan pemindahbukuan;
- f. Lebih gampang dicapai karena mesin ATM tersedia di berbagai lokasi strategis;
- g. *Inquiry* (Informasi) Saldo;
- h. Pembelian Voucher Isi Ulang;
- i. Pemindahbukuan;
- j. Pembayaran Kartu Kredit.

Manfaatkan layanan ATM BRI sebagai *One Stop Services* setiap saat dengan mendatangi gerai ATM BRI, 24 jam sehari 7 hari seminggu, dan 365 hari dalam setahun. Selain dapat digunakan oleh nasabah pemilik rekening BRI yang memiliki kartu ATM, ATM BRI juga dapat melayani kartu ATM bank lain yang berlogo Link, Prima, ATM Bersama, Bankcard, dan Mastercard.²³

Selain memberikan manfaat kepada nasabah, ATM juga memberikan manfaat kepada bank. ATM menjadi solusi dari masalah semakin mahal biaya pekerja, sehingga kasir manusia membutuhkan biaya operasional lebih mahal, perlahan-lahan diganti dengan kasir otomatis berupa ATM yang menggunakan biaya lebih murah. Selain itu, bank tidak perlu membuka sekian banyak kantor cabang, cukup menempatkan mesin-mesin ATM di tempat strategis yang mudah dijangkau oleh nasabah. Penggunaan ATM pada akhirnya merupakan solusi untuk menekan biaya operasional yang dikeluarkan oleh bank.²⁴

²³ <http://www.bri.co.id/articles/82> diakses pada hari Rabu tanggal 16 Maret 2016 pukul 20.00 WIB.

²⁴ Allen H. Lupis, *Op.Cit*, hlm. 10.

2.5. Pemindahan Uang (*Transfer*)

2.5.1. Pengertian Pemindahan Uang (*Transfer*)

Transfer salah satu instrumen sistem pembayaran yang ada di Indonesia yang khusus mengenai jasa transfer dana. Khusus untuk pembayaran elektronik, perkembangan instrumen pembayaran ini berkembang semakin cepat dan inovatif sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan adanya sistem pembayaran yang semakin cepat, mudah dan murah serta dapat diutilisasi dari berbagai kemajuan teknologi dan informasi, misalnya melalui ATM, EFTPOS, dan *mobile phone* yang tidak tergantung pada jam buka/tutup layanan perbankan dan/atau adanya batasan geografis.²⁵

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, memperlancar peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabahnya. *Transfer* adalah salah satu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima *transfer*.²⁶

Pengertian layanan *transfer* adalah layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui BRI.²⁷ Mengingat saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti ATM.²⁸ Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 (UU BI) telah meletakkan dasar bagi Bank Indonesia sebagai lembaga yang berwenang untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran.²⁹

²⁵ Iskandar Simorangkir, *Op.Cit*, hlm. 586.

²⁶ Disusun atas kerjasama Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Op.Cit*, hlm. 50.

²⁷ <http://www.bri.co.id/articles/77> diakses pada hari Rabu tanggal 16 Maret 2016 pukul 20.00 WIB.

²⁸ Disusun atas kerjasama Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Op.Cit*, hlm. 69.

²⁹ Iskandar Simorangkir, *Op.Cit*, hlm. 583.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat gagal transfer dana melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat diberikan dalam berbagai peraturan yang mengaturnya. 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 transfer dana yang dilakukan, pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.
2. Nasabah pada umumnya tidak mengetahui tata cara yang benar ketika terjadi masalah dalam transaksi terutama transaksi secara elektronik melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), hanya bank yang mengetahui dan dapat menangani gagal transfer dana yang dialami nasabah. 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 bertanggungjawab menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan. Tanggungjawab pengembalian dana PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) kepada nasabah

sesuai pasal 12 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia No 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana, pengembalian dana dapat dilakukan sepanjang dana masih ada di penyelenggara pengirim.

3. Penyelesaian sengketa dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada transaksi transfer dana 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.

4.2. Saran

1. Nasabah mempunyai kedudukan yang lemah 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).
2. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) seringkali mendapat keluhan terkait kesalahan sistem transaksi, hendaknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) harus meningkatkan keamanan dan keandalan sistem transaksi transfer dana 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 Rakyat Indonesia (Persero).
3. 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 PUSTAKA

BUKU :

Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media : Bandung.

Disusun atas kerjasama Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), 2013, *Memahami Bisnis Bank : modul sertifikasi tingkat I general banking*, Edisi ke-1, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Djumhana, Muhamad, 1996, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cetakan Kedua, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.

Lupis, Allen H. diterjemahkan oleh A.Hasymi Ali, 1992, *Perbankan Elektronik*, Rineka Cipta: Jakarta.

M. Hadjon, Philipus, 2007, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Peradaban: Surabaya.

Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta.

Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti: Bandung

Pandia, Frianto, 2009, *Lembaga Keuangan*, Rineka Cipta: Jakarta.

Pardede, Marulak, 1998, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.

Sembiring, Sentosa, 2000, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju: Bandung.

Sentosa, Lukman, 2011, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustitia : Yogyakarta.

Simorangkir, Iskandar, 2014, *Pengantar Kebanksentralan : Teori dan Praktik di Indonesia*, Edisi.1, Cetakan Kedua, Rajawali Pers : Jakarta.

Simorangkir, O.P , 1989, *Dasar-dasar dan Mekanisme Perbankan*, Cetakan Ketujuh.

Tri Santoso, Ruddy, 1997, *Mengenal Dunia Perbankan*, Edisi ke-3, Cetakan Pertama, Andi: Yogyakarta.

Usman, Rachmadi, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan : Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah*, Mandar Maju : Bandung.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana

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

KARYA ILMIAH :

Damastuti, Ayu Endah, 2008, Skripsi: Peranan Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Melindungi Nasabah Bank Di Indonesia, Jakarta : Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Indonesia.

Kumalasari, Ajeng, 2014, Skripsi : Perlindungan Hukum Data Nasabah dalam Internet Banking, Jakarta: Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Rahayu, Vanesa Hesti, 2010, Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Surakarta: Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Widyarini, Afifi Aftala, 2010, Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Terhadap Kenaikan Suku Bunga Dalam Perjanjian Kredit di PT. Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Cabang Jember, Jember : Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Jember

Widiastuti, Indah, 2011, Skripsi : Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian nasabah Pengguna Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Akibat Kerusakan Sistem Jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Jember : Sarjana Hukum, Fakultas Hukum-Universitas Jember.

INTERNET :

<http://digilib.ump.ac.id/files/disk1/12/jhptump-a-triharyant-581-2-babii> diakses 22 Maret 2016

<https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses 15 Maret 2016

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html> diakses 19 Maret 2016.

<https://id.wikipedia.org/wiki/ATM> diakses 22 Maret 2016.

<http://www.bri.co.id/articles/82> diakses 16 Maret 2016.

<http://www.bri.co.id/articles/77> diakses 16 Maret 2016.

LAIN-LAIN

Bank Indonesia, 2012, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang 2012: Bab 1 Sekilas Sistem Pembayaran*, Jakarta: Departemen Akunting dan Sistem Pembayaran.