

SKRIPSI



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN
PENGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG
DISEDIAKAN OLEH BANK**

*LEGAL PROTECTION OF BANKING CUSTOMERS FOR LOSS OF USE THE
AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) PROVIDED BY BANK*

CHATLEA ADITA
NIM. 120710101171

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

2017

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN
PENGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG
DISEDIAKAN OLEH BANK**

*LEGAL PROTECTION OF BANKING CUSTOMERS FOR LOSS OF USE THE
AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) PROVIDED BY BANK*

CHATLEA ADITA
NIM. 120710101171

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

2017

MOTTO

“Cara terbaik untuk menemukan dirimu sendiri adalah dengan kehilangan dirimu dalam melayani orang lain.”¹

(Mahatma Gandhi)



¹<http://www.kutipkata.com/motto-hidup-singkat-bermakna-berbagai-tokoh-dunia>, diakses pada tanggal 13 Juli 2017, pukul 07.17 WIB.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tuaku Bapak Dwi Lastono dan Ibu Sri Mariyati tercinta, Kakak-kakakku Pramudia Duta Rama dan Wintana Mula Wasty, Adikku Rosa Alfiananda serta keponakan-keponakanku Benetta dan Zhafran. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, perjuangan, arahan, kepercayaan dan ketulusan doa yang tiada henti;
2. Almamater Tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat kubanggakan;
3. Seluruh guru dan dosenku yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal kehidupanku;
4. Agama, Bangsa, dan Negara ku tercinta.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN
PENGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG
DISEDIAKAN OLEH BANK**

*LEGAL PROTECTION OF BANKING COSTUMERS FOR LOSS OF USE THE
AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) PROVIDED BY BANK*

SKRIPSI

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

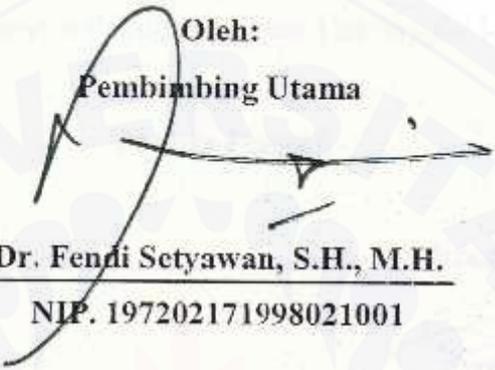
CHATLEA ADITA
NIM. 120710101171

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017

PERSETUJUAN

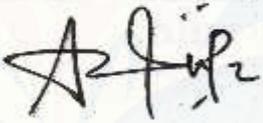
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 03 NOVEMBER 2017

Oleh:
Pembimbing Utama


Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing


Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN
PENGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG
DISEDIAKAN OLEH BANK**

*LEGAL PROTECTION OF BANKING COSTUMERS FOR LOSS OF USE THE
AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) PROVIDED BY BANK*

Oleh :

CHATLEA ADITA

NIM. 120710101171

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota,

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

Dr. Nur Ghufon, S.H., M.H.

197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 03
Bulan : November
Tahun : 2017

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Dr. Dyah Ochtorina S., S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

Sekretaris

Firman Floranta A., S.H., M.H.
NIP. 198009212008011009

Anggota Penguji

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chatlea Adita

NIM : 120710101171

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN PENGGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG DISEDIAKAN OLEH BANK”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan itu tidak benar.

Jember, 03 November 2017

Yang Menyatakan,



CHATLEA ADITA
NIM. 120710101171

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik dan sesuai harapan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program studi ilmu hukum untuk memperoleh gelar sarjana hukum. Skripsi ini tercipta berkat usaha, semangat, dan doa yang diwujudkan dalam suatu kajian, analisis, dan pemikiran dalam koridor disiplin ilmu hukum yang dipelajari penulis yang kemudian diimplementasikan dalam bentuk tulisan berwujud skripsi berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN PENGGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG DISEDIAKAN OLEH BANK”**.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, koreksi, dorongan, semangat, dan doa dari semua pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H, M.H., Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi kepada penulis;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Anggota Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember dan bimbingan dalam menyelesaikan perkuliahan serta skripsi;
3. Ibu Dr. Dyah Octorina S., S.H., M.Hum., Ketua Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember serta Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Bapak Firman Floranta A., S.H., M.H., Sekretaris Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan arahan, motivasi dan masukan dalam menyelesaikan perkuliahan serta skripsi;

5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember; Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Ibu Antikowati, S.H., M.H., Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Samuel SM. Samosir, S.H., M.H. dan seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas pendidikan formal maupun informal dan motivasi yang bapak dan ibu berikan;
9. Seluruh Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas yang diberikan;
10. Kedua orang tuaku Bapak Dwi Lastono dan Ibu Sri Mariyati tercinta, dengan hormat dan terima kasih yang tak terhingga atas doa, kasih sayang, perjuangan, kesabaran, dukungan, kepercayaan dan pengorbanannya selama ini sehingga penulis bisa menempuh dan menyelesaikan kuliah S-1 di Fakultas Hukum Universitas Jember sehingga meraih gelar Sarjana Hukum;
11. Kakak-kakakku Pramudia Duta Rama dan Wintana Mula Wasty, Adikku Rosa Alfiananda serta keponakan-keponakanku Benetta dan Zhafran, terima kasih atas segala dukungan, harapan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini;
12. Sahabat-sahabat dan teman dekatku, Intan Kafinillah, S.H., Rian Satria, S.H., Nuril Syafrida Umami, S.H., Imam Mulyanto, S.H., Putra Fidiantara, S.H., Rizeki Hidayatullah, S.H., Fanki Sandra Utama, S.H., Ayu Pragawati, S.H., Rizka Meisa, S.H., Ni Luh Putu Aditya Kusuma Dewi, S.H., Husna Aisyah Rahmi, S.H., Ranta Tri Wardani Putri, S.H., Ikke Vie Kurnia, S.H., Elsha Novencia, S.H., Desi Ramadhani, S.H., Sakinah Himmatul Ulya, S.H., Devi Tri Wulandari, S.H., Fajar Swasono Hadi, S.H., Fajar Alamsyah, S.H., Ninda Ayu Ekasari, Shandy Zeen, Muhamad Jefri Ananta, Isabella

Kartika Dewi, Dimastya Febbyanto, Lovienna Renisitoresmi, Gerry Malau, Arnisma Eka Indriyana, Edwinskyah Putra, S.SI., Rifqi Alfian Maulana, S.E., Aji Muhammad Timur, S.Ak., Nurita Ayu Kumalasari, S.Mb., Hastya Anisa Rufaida, S.T., Muhammad Altway, S.T.;

13. Teman-teman KKN87 di desa Sumberanyar Tahun 2016 terima kasih atas kekompakan, kebersamaan, dan kerjasamanya selama KKN;
14. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2012 dalam menimba ilmu;
15. Ibu kos dan teman-teman kos kawi, terima kasih sudah menemani dan memotivasi untuk selalu berjuang menyelesaikan kuliah selama ini;
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semuanya khususnya bagi penulis.

Jember, 03 November 2017

Penulis

RINGKASAN

Pemberian perlindungan hukum yang dituntut semakin efektif terhadap pengguna layanan perbankan khususnya di bidang perlindungan hukum terhadap penyediaan dan penggunaan layanan ATM oleh perbankan yang di dalamnya terkandung hak-hak eksploitasi dan hak-hak moral perlu lebih ditingkatkan. Demikian halnya dengan segala risiko yang akan terjadi masih belum diperhatikan lebih secara terperinci serta belum dipahami secara terperinci oleh masyarakat luas dan cenderung disepelekan. Rumusan Masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana pengaturan penyediaan dan penggunaan ATM perbankan? (2) Bagaimana tanggung jawab penyedia layanan ATM jika merugikan kepentingan konsumen? (3) Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas penggunaan layanan ATM? Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Jember, merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat, memberikan kontribusi pemikiran yang diharapkan akan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif. Pendekatan masalah yang digunakan penyusunan skripsi ini yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber bahan hukum yang digunakan adalah sumber bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

Pengaturan mengenai standar keamanan APMK ini pada prinsipnya telah sesuai dengan ketentuan pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta ketentuan pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Masalah pada masyarakat pada umumnya adalah masyarakat tidak mengetahui tanggung jawab yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Kurangnya sosialisasi terhadap aturan-aturan hukum yang terjadi jika dilihat pada masalah yang ada dalam nasabah sehingga masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM. Penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dalam penggunaan kartu ATM tidak selamanya selalu merujuk pada peradilan tetapi pihak juga dapat diselesaikan di luar peradilan.

Tanggung jawab bank dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah adalah bank selaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berkewajiban menjamin akan mutu jasanya hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jika bank tidak menjamin mutu jasa pelayanannya, maka ia dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi, hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf f jo. huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan: "Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan". Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan: "Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian". Upaya penyelesaian sengketa dapat disesuaikan dengan beberapa cara yang ditempuh antara lain : Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (Negosiasi, mediasi perbankan, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah masalah terhadap penggunaan kartu ATM bisa terjadi dimana saja hal ini terjadi karena minimnya pengetahuan nasabah dalam menangani risiko yang akan terjadi dan kontrak penerbit kartu ATM tidak terdapat pengalihan tanggung jawab secara keseluruhan dari bank ke nasabah. Pihak bank akan bertanggung jawab apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM jika mesin ATM telah mengalami

gangguan atau mengalami kerusakan, di sisi lain apabila dalam proses penggunaan kartu ATM tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah yang bertanggung jawab atas risiko yang akan diterima tersebut. Maka diperlukan suatu bentuk perlindungan diantaranya adalah perlindungan hukum preventif yang merupakan sebuah bentuk perlindungan yang mengarah pada tindakan yang bersifat pencegahan. Dan perlindungan hukum secara represif adalah dengan penetapan sanksi hukum. Penyelesaian sengketa dibagi menjadi 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan (negosiasi, mediasi, BPSK) yang merupakan penyelesaian secara musyawarah antara pihak yang bersengketa sedangkan jalur pengadilan penyelesaiannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan, yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang cukup memadai tentang penyelesaian sengketa secara perdata dengan gugatan ganti rugi atas penggunaan layanan ATM yang telah dirugikan kepada Pengadilan Niaga. Saran yang dapat penulis sampaikan yaitu bank diharapkan dapat meningkatkan keamanan dalam penggunaan kartu ATM agar nasabah sebagai konsumen yang menggunakan produk bank dapat merasa nyaman dalam melakukan transaksi kartu ATM. Perlunya pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai risiko apa saja yang akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya. Pada umumnya nasabah kurang memahami aturan yang ada dalam pembuatan kartu ATM, hal ini diharapkan nasabah agar dapat berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi kartu ATM.

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
HALAMAN RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penulisan	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4. Metode Penelitian	8
1.4.1 Tipe Penelitian	8
1.4.2 Pendekatan Masalah	9
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	10
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	10
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	11
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	11
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Perlindungan Hukum	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	12

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum.....	15
2.2. Bank.....	16
2.2.1 Pengertian Bank.....	16
2.2.2 Jenis-Jenis Bank.....	17
2.2.3 Pengawasan Bank	18
2.3. Nasabah Sebagai Konsumen Jasa Perbankan.....	21
2.3.1 Pengertian Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan)	21
2.3.2 Hubungan Bank dan Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan)	22
2.3.3 Perlindungan Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan).....	23
2.4. ATM	25
2.4.1 Pengertian ATM	25
2.4.2 Fungsi dan Manfaat ATM	26
2.4.3 Jenis ATM dan Transaksi ATM	28
BAB III. PEMBAHASAN	29
3.1. Pengaturan Penyediaan Dan Penggunaan ATM Perbankan.....	29
3.1.1. Pengaturan Penyediaan ATM Perbankan Sebagai Alat Pembayaran.....	29
3.1.2. Pengaturan Penggunaan ATM Perbankan Sebagai Alat Pembayaran.....	35
3.2. Tanggung Jawab Penyedia Layanan ATM Jika Merugikan Kepentingan Konsumen	40
3.2.1. Tanggung Jawab Penerbit Kartu ATM	47
3.3. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Dirugikan Atas Penggunaan Layanan ATM.....	49
3.3.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	50
3.3.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	54
BAB IV. PENUTUP	61
4.1. Kesimpulan	61
4.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Bagi nasabah atau konsumen perbankan, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan dan nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka. Bank berlomba untuk mendapatkan nasabah sebanyak mungkin yaitu dengan cara memberikan fasilitas kemudahan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, tidak hanya harus datang ke bank dan menemui teller, tentu hal tersebut didukung dengan perkembangan teknologi. Perkembangan transaksi perbankan dalam dunia bisnis perbankan dalam buku Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional, yang ditulis oleh Hikmanto Juwana, yang menguraikan lebih luas mengenai sifat dari industri perbankan, yaitu sebagai berikut:¹

“Industri Perbankan memiliki sifat uang khusus. Pertama, sebagai salah satu subsistem industri jasa keuangan, industri perbankan sering dianggap sebagai motor penggerak perekonomian suatu negara. Dalam kaitan ini, Lovett mengatakan: *bank and financial institutions collect money and deposits from all element of society and invest these funds in loans, securities and various other productive assets*. Dari apa yang dikemukakan ini, dapat dikatakan bahwa tanpa adanya industri perbankan sulit dibayangkan akan terjadinya akumulasi uang dari masyarakat untuk disalurkan dalam bentuk kredit pada berbagai industri. Sifat kedua adalah industri perbankan merupakan suatu industri yang sangat bertumpu pada “kepercayaan” (*fiduciary*) masyarakat yang memiliki uang untuk disimpan. Kepercayaan masyarakat bagi industri perbankan adalah segalanya.”

Hadirnya salah satu jenis layanan perbankan yang berkembang di dunia dan akan terus berkembang di masa yang akan datang yaitu mesin Anjungan

¹ Hikmanto Juwana, *Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Cetakan Pertama. (Jakarta:Lentera Hati, 2002), hlm. 3-4.

Tunai Mandiri (selanjutnya disebut sebagai ATM) menimbulkan terobosan bagi bank untuk memperluas jaringan kerja berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Penggunaan ATM sebagai fasilitas untuk memudahkan nasabah bertransaksi melakukan penarikan tunai dengan bank, mengubah proses transaksi perbankan yang dulunya bersifat konvensional menjadi bersifat maya dimana para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi cukup melalui media elektronik.

ATM yang merupakan suatu fenomena, jika dilihat dari kaca mata hukum tidak kalah pentingnya dengan aspek-aspek di bidang ekonomi. Aspek-aspek hukum dalam kartu ATM antara lain: peralihan hak milik, perjanjian, tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen. Dengan memasukkan kartu ATM ke dalam mesin ATM kemudian menekan digit-digit angka yang sesuai dengan nomor PIN (*Personal Identification Number*) maka kita dapat melakukan transaksi-transaksi perbankan melalui ATM, antara lain: mengecek informasi saldo; melakukan penarikan tunai; melakukan pemindah bukuan; melakukan pembayaran; dan melakukan registrasi.

Penggunaan ATM yang memberikan berbagai transaksi perbankan menjadi lebih sederhana dan lebih cepat, akan tetapi ternyata penggunaan ATM dapat menimbulkan masalah dalam pemakaian bagi nasabah, misalnya dalam melakukan transaksi penarikan, dana yang diterima nasabah tidak sesuai dengan dana yang didebet dari rekeningnya. Pada umumnya nasabah hanya mengetahui manfaatnya daripada risiko-risiko yang ditimbulkan. Salah satu contoh dimana dengan mudahnya belanja di pusat perbelanjaan dan toko lain yang menyediakan fasilitas *debit card*, dengan bayar cukup menggesek kartu ATM ke mesin *Edc* Bank tersebut maka pembayaran selesai diproses. Namun sebagai pengguna ATM harus waspada dan teliti ketika menggesek ATM pada mesin *Edc* Bank tersebut bisa saja tidak bekerja sebagaimana mestinya, seperti tidak mengeluarkan struk bukti pembayaran, status pembayaran gagal diproses akan tetapi saldo ATM sudah terpotong, dan beragam kasus lain.

Dalam kasus-kasus yang demikian nasabah sebagai konsumen jasa perbankan selalu dirugikan, mereka hanya menerima keputusan dari pihak bank. Tindakan pihak bank yang demikian akan berdampak terhadap menurunnya kepercayaan nasabah kepada yang bersangkutan dan juga nasabah akan takut mempergunakan kartu ATM. Selain itu bank juga tidak menghiraukan kualitas jasa seperti yang mereka iklankan, namun bank juga telah mengabaikan hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan.

Hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi menggunakan kartu ATM, sudah disepakati pada saat nasabah mengajukan dan menandatangani aplikasi permohonan ATM kepada bank yang berbentuk perjanjian baku. Namun pada kenyataannya dalam transaksi menggunakan kartu ATM seringkali hak-hak nasabah selaku konsumen tidak terlaksana dengan baik, yang menyebabkan nasabah menderita kerugian. Kerugian tersebut disebabkan karena: uang yang tersedia dalam mesin ATM habis; ada pengalihan fiktif, yaitu berupa pengambilan dana oleh pihak lain, mesin ATM tidak beroperasi karena rusak, uang tidak keluar dari mesin ATM, atau uang yang keluar dari mesin ATM hanya sebagian, uang tidak diperoleh tetapi rekening terdebit; transaksi satu kali tetapi rekening terdebit dua kali, uang yang keluar sobek.

Contoh kasus lain yang terjadi pada nasabah BNI yang berniat mengambil uang di rekening dengan menggunakan ATM Bersama pada BRI. Mengingat terbatasnya uang, nasabah tersebut akan berangkat ke luar kota setelah melewati 40 kilometer dari rumah, nasabah sampai di kantor bank. Di depan ada beberapa orang yang antri dan nasabah tersebut sempat mendengar, ada yang bertanya pada seseorang yang baru keluar ruang ATM apakah uangnya bisa keluar atau tidak. Karena terburu-buru, nasabah yang bersangkutan langsung masuk ruang ATM dan mengecek saldo rekening. Prosesnya cukup lama sebelumnya jumlah saldo tertera Rp336.000,00 dan nasabah akan mengambil Rp300.000,00. Setelah menunggu lama, lebih lama dari proses yang biasanya (sebelumnya nasabah sudah beberapa kali menggunakan mesin ATM ini), tiba-tiba kartunya keluar begitu saja. Kembali memasukkan kartu dan mencoba sekali lagi dan kartu ATM kembali keluar sebelum proses selesai

namun tidak ada uang yang keluar. Karena ada dua mesin, nasabah mencoba mesin ATM yang satu lagi. Setelah mengecek saldo, ternyata hanya ada uang Rp36.000,00 saja yang tersisa. Nasabah mengulang cek saldo hasilnya sama saja. Transaksi terhitung berjalan normal, tapi uang tidak keluar karena prosesnya pun belum selesai. Mengingat hanya itulah satu-satunya uang yang dimiliki dan akan digunakan esok paginya. Uang itu sangat berharga bagi nasabah tersebut yang mahasiswa dan tidak mendapat jatah dari orangtua. Sesampainya di luar kota yang menjadi tujuan, nasabah datang ke kantor BNI. Petugas yang melayani menjelaskan biasanya kasus ini bisa ditangani dan menjelaskan hal apa yang menyebabkan uang tidak keluar, tetapi di saldo terhitung terjadi transaksi. Jika kesalahan ada pada BNI, satu hari sampai satu minggu ke depan uang nasabah bisa kembali. Namun jika kesalahan ada pada BRI, prosesnya membutuhkan waktu satu minggu hingga tiga minggu. Kartu pengenalan dan buku tabungan nasabah dipinjam, juga memberikan nomor HP. Uang yang diharapkan itu tidak juga masuk dan nasabah tidak pernah dihubungi baik oleh pihak BNI maupun BRI. Maka jangka satu bulan lebih nasabah kembali datang ke BNI untuk mengkomunikasikan hal tersebut. Setelah antri nasabah menerima laporan yang *diprint* dari BNI dan BRI sebanyak 3 lembar yang menunjukkan transaksi berjalan normal. Dengan demikian BNI tidak bisa membantu karena laporan menunjukkan semua normal. Nasabah merasa begitu kecewa, yang pertama karena telah menunggu lebih dari satu bulan. Jika nasabah tidak datang dan memastikan, maka kasus ini jelas akan terus mengambang. Kedua, laporan dari BRI yang membuat nasabah sangat dirugikan karena nasabah tersebut tidak memiliki bukti yang bisa menunjukkan bahwa uang tidak keluar sama sekali dan nyaris tidak bisa berangkat ke luar kota, oleh BRI hanya lewat selebar kertas maka dianggap tidak ada masalah namun lenyap uang nasabah. BRI tidak pernah sadar bahwa ATM Bersama milik nasabah yang bersangkutan di kota asalnya itu seringkali *trouble*. Meskipun hanya Rp300.000,00 tapi tetap saja itu hak nasabah. Kasus ini bisa terjadi pada

siapa saja, kita melakukan transaksi, uang tidak keluar oleh mesin tetap terhitung normal.²

Perlindungan secara langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan konsumen jasa perbankan penyimpan dana adalah suatu perlindungan yang diberikan atas kemungkinan timbulnya risiko kerugian dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Adapun ketentuan yang memberikan perlindungan kepada nasabah/konsumen jasa perbankan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Pasal 19 ayat (4) menyatakan bahwa:

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjadi adanya transparansi dalam dunia perbankan. Bank selaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berkewajiban menjamin akan mutu jasanya dalam hal ini bank mendapatkan suatu perlindungan hukum sesuai dengan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya adalah menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.

Jika bank tidak menjamin mutu jasa pelayanannya, maka ia dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi, hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK). Pada kenyataannya, meskipun UUPK sudah diberlakukan, tetapi kasus-kasus kerugian atas penggunaan ATM ini masih sering terjadi, keluhan-keluhan nasabah masih banyak yang belum ditanggapi secara optimal dan ketika nasabah mengajukan klaim, nasabah masih

² http://kompasiana.com/indriankoto.blogspot.com/atm-bersama-saldo-berkurang-tak-keluar-uang_550982e08133115a71b1e211, diakses pada tanggal 25 Oktober 2016, pukul 18.50 WIB.

saja dipingpong. Meskipun ATM menjadi *selling point* bank, ternyata dalam praktik, kepentingan nasabah belum dapat perlindungan memadai. Kepentingan bank selaku penerbit ATM lebih dominan dibandingkan kepentingan nasabah. Kemajuan teknologi perbankan sepintas hanya memberikan keamanan pada pihak bank saja tidak demikian halnya bagi konsumen. Sehingga ide peningkatan pelayanan terhadap konsumen melalui teknologi perbankan hanya menjadi semacam *lip service* saja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS KERUGIAN PENGGUNAAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) YANG DISEDIAKAN OLEH BANK”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan penyediaan dan penggunaan ATM perbankan?
2. Bagaimana tanggung jawab penyedia layanan ATM jika merugikan kepentingan konsumen?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas penggunaan layanan ATM?

1.3 Tujuan Penulisan

Di dalam setiap cara penulisan karya ilmiah harus didapatkan kegunaan yang jelas untuk apa karya ilmiah itu ditulis serta memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penulisan skripsi ini dapat dibedakan menjadi 2 (dua) tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan praktik yang ada di dalam masyarakat.
3. Untuk memberikan kontribusi pemikiran yang diharapkan akan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, dan almamater serta pihak lain yang berminat sehubungan dengan permasalahan yang dibahas.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan penyediaan dan penggunaan ATM perbankan.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab penyedia layanan ATM jika merugikan kepentingan konsumen.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas penggunaan layanan ATM.

1.4 Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari suatu metode penelitian, karena hal ini merupakan faktor penting agar analisis terhadap objek yang dikaji dapat dilakukan secara tepat dan benar. Metode penulisan yang digunakan dalam skripsi ini adalah suatu metode yang terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan dan menguji kebenaran. Jika sudah demikian, maka diharapkan kesimpulan akhir dari penulisan skripsi ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode penelitian yang dimaksud meliputi empat aspek, yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, dan analisis bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian Hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.³ Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (*Legal Research*), yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dimana dengan pendekatan tersebut penelitian akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan:⁴

1. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)

Pendekat undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan masalah yang dihadapi.⁵

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 35.

⁴ *Ibid.* hlm. 93.

⁵ *Ibid.* hlm. 136.

prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin.⁶ Konsep yang digunakan dalam memecahkan isu yang dihadapi yaitu konsep perlindungan hukum.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber penelitian berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Bahan hukum tersebut merupakan sarana bagi suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan masalah sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.⁷

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁸ Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7);

⁶ *Ibid.* hlm. 177.

⁷ *Ibid.* hlm. 141.

⁸ *Ibid.* hlm. 141.

4. PBI Nomor:7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
5. PBI Nomor:7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
6. PBI Nomor:8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan;
7. PBI Nomor:11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
8. PBI Nomor: 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran

1.4.3.2 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, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.⁹ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini diantaranya menggunakan pendapat ahli hukum, buku-buku hukum dan tulisan-tulisan tentang hukum yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

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

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan oleh penulis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis bahan yang telah diperoleh, maka penulis harus

⁹ *Ibid.*

menggunakan beberapa langkah dalam penelitian hukum agar menentukan hasil yang tepat untuk menjawab masalah yang ada. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa langkah-langkah yang harus dilakukan penulis dalam penelitian hukum, yaitu:¹⁰

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

Berdasarkan langkah-langkah tersebut penulis akan melakukan telaah atas isu hukum yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah untuk menarik kesimpulan berdasarkan bahan-bahan hukum yang sudah terkumpul menggunakan metode analisis bahan hukum deduktif yaitu berpangkal dari suatu permasalahan yang secara umum sampai dengan hal-hal yang bersifat khusus.¹¹ Dengan demikian, maka dapat dicapai tujuan yang diinginkan dalam penulisan skripsi, yaitu untuk menjawab isu hukum yang ada. Sehingga pada akhirnya penulis dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.

¹⁰ *Ibid.* hlm. 171.

¹¹ *Ibid.*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Kata hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal. Kata jamaknya adalah “*alkas*” yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi “hukum”. Dalam pengertian hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang “dapat melakukan paksaan”. Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa. Menurut R. Soeroso:¹³

“Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melangar 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 hukum menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 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. Pada pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas

¹³ R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1992), hlm. 24.

pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”, artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum. Pasal 28D ayat (1) menyatakan bahwa, “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Kemudian di dalam pasal 281 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 hasil amandemen juga menyatakan; “setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminasi atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu”.

Perlindungan Hukum menurut Philipus M. Hadjon dikenal dalam 2 (dua) bentuk yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Pada perlindungan hukum yang preventif, kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian tujuan dari perlindungan hukum preventif yaitu untuk mencegah terjadinya sengketa, sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹⁴

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, sarjana hukum bangsa Indonesia berpendapat, bahwa 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 sebagai pegangan adalah: “hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm.2.

suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”.¹⁵

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Barda Nawawi Arief adalah: 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*).¹⁶ Definisi lain yang perlu diketahui terkait dengan perlindungan hukum:¹⁷ Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan mempunyai arti sebagai suatu perbuatan, dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah. Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.¹⁸

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Perlindungan Hukum merupakan semua kegiatan dan urusan yang telah dicita-citakan untuk melindungi masyarakat dalam menjalankan kehidupannya dan mendapatkan hak-hak sebagai warga negara, serta diharapkan dapat memberikan perlindungan yang sesuai dengan tujuan hukum yang dapat mencapai suatu kondisi yang aman dan tertib dalam masyarakat yang nantinya masyarakat

¹⁵ R. Soeroso, *Op.Cit.*, hlm. 35.

¹⁶ Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 54.

¹⁷ <http://fitrihidayat-ub.blogspot.com/PerlindunganHukum-Unsur-Esensial-Dalam-Suatu-Negara-Hukum.html>, diakses pada tanggal 23 September 2016, pukul 20.50 WIB.

¹⁸ <http://www.klinikhukum.com>, perlindungan hukum diakses tanggal 23 September 2016.

memiliki kedudukan yang sama terkait perlindungan dalam melakukan tindakan hukum.

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum haruslah tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. Perlindungan hukum dapat dipergunakan dan dilaksanakan secara baik apabila melihat makna yang terdapat dalam pengertian perlindungan hukum yang telah dibahas sebelumnya, yang mencakup unsur-unsur sebagai berikut:¹⁹

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur adanya pihak yang melindungi dan yang dilindungi;
- c. Unsur cara melindungi;

Dalam hal ini ada beberapa cara perlindungan secara hukum yang dapat diterapkan, antara lain sebagai berikut:²⁰

- a. Membuat suatu peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 1. Memberikan hak dan kewajiban.
 2. Menjamin hak-hak para subyek hukum.
- b. Penegakan peraturan (*by the law inforcement*), yang melalui:
 1. Hukum Administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*Preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan.
 2. Hukum Pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*Repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dengan cara memberikan sanksi hukuman dan penjara.
 3. Hukum Perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*Curative Recovery*) dengan membayar kompensasi atau ganti rugi.

Mengamati dari unsur-unsur perlindungan hukum di atas, maka suatu hukum yang bersifat memaksa dapat ditegakkannya suatu hukum. Hal ini diharapkan menjamin suatu keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum sesuai dengan tujuan dari hukum itu sendiri. Agar keseimbangan dalam masyarakat tidak terjadi suatu kesewenang-wenangan antara pihak yang memiliki kekuasaan. Apabila unsur-unsur tersebut tidak

¹⁹ <http://pdfdatabase.com/index.php?definisi+perlindungan+hukum>, *definisi perlindungan hukum* diakses pada tanggal 23 September 2016, pukul 21.03 WIB.

²⁰ *Ibid.*

tercermin maka dapat dipertanyakan akan terwujudnya perlindungan hukum dan kepastian dari hukum itu, juga tujuan hukum itu sendiri.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Berdasarkan dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perbankan, menyebutkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama Perbankan Indonesia menurut Pasal 3 Undang-Undang Perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Hal ini berarti bahwa perbankan dituntut peranannya yang lebih aktif dalam menggali dana dari masyarakat dalam rangka pembangunan nasional.

Tujuan perbankan Indonesia menurut Pasal 4 Undang-Undang Perbankan adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Pada saat memperhatikan prinsip kehati-hatian itu, maka diharapkan perbankan Indonesia dalam melaksanakan usahanya akan melindungi kepentingan masyarakat penyimpan dana khususnya serta menunjang kegiatan ekonomi pada umumnya bahkan lembaga perbankan diharapkan dan dituntut untuk mampu menciptakan stabilitas nasional dalam arti yang seluas-luasnya.

Dalam perkembangan dewasa ini, maka istilah bank dimaksudkan sebagai jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.²¹ Di dalam Undang-Undang Perbankan disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

²¹ *Ibid.*

menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²²

Menurut Thomas Suyatno, tugas pokok bank adalah membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah, serta mendorong kelancaran produksi dan pembangunan dalam memperluas kesempatan kerja, guna meningkatkan taraf hidup rakyat.²³ Jika melihat dari uraian di atas, bank sangat erat kaitannya dengan kegiatan peredaran uang, dalam rangka melancarkan seluruh aktivitas keuangan masyarakat. Dengan demikian, bank berfungsi sebagai:²⁴

- a. Pedagang dana (*money lender*), yaitu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Bank menjadi tempat untuk penitipan dan penyimpanan uang yang dalam prakteknya sebagai tanda penitipan dan penyimpan uang tersebut, maka kepada penitip dan penyimpan diberikan selebar kertas tanda bukti. Sedangkan dalam fungsinya sebagai penyalur dana, maka bank memberikan kredit atau membelikannya ke dalam bentuk surat-surat berharga.
- b. Lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang. Bank bertindak sebagai penghubung antara nasabah yang satu dan nasabah yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi. Dalam hal ini kedua pihak tersebut tidak secara langsung melakukan pembayaran, tetapi cukup memerintahkan kepada bank untuk menyelesaikannya.

Uraian tersebut dijelaskan bahwa bank sebagai lembaga pembiayaan mempunyai fungsi selain sebagai penyimpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank juga bisa dapat menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan.

2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Dikatakan menurut jenisnya Bank terdiri atas:

- a. Bank Umum

²² Lihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

²³ Thomas Suyatno. 1996. *Kelembagaan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. hlm. 207.

²⁴ *Ibid.*

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan sendirinya bank umum adalah bank pencipta uang giral. Bank Umum dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu.

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan sendirinya Bank Perkreditan Rakyat bukan pencipta uang giral, sebab Bank Perkreditan Rakyat tidak ikut memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁵

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum, diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perbankan, antara lain:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan;
2. Memberikan kredit;
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
4. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
5. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain;
6. Menyediakan tempat menyimpan barang berharga;
7. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan kepentingan suatu kontrak;
8. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
9. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perbankan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2.2.3 Pengawasan Bank

Dari penjelasan di atas, jelaslah bahwa kegiatan perbankan bergerak dengan dana dari masyarakat atas dasar kepercayaan. Maka dari itu, setiap pemangku kepentingan di bidang perbankan wajib menjaga kepercayaan

²⁵ Rachmadi Usman. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. hlm. 62-63.

masyarakat tersebut. Kepercayaan masyarakat dunia perbankan akan terjaga apabila sektor perbankan itu sendiri diselenggarakan dan dikelola dengan prinsip kehati-hatian sehingga selalu terpelihara kondisi kesehatannya.²⁶

Sejalan dengan harapan-harapan tersebut maka diperlukan suatu lembaga yang melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan perbankan tersebut. Menurut Undang-Undang Bank Indonesia tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dibentuk dengan Undang-Undang. Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.²⁷

Sementara sebelum terbentuknya lembaga khusus tersebut, kewenangan pengawasan berada pada Bank Indonesia. Bank Indonesia sementara ini menjalankan tugas pengawasan berdasarkan Undang-Undang Perbankan, yaitu bahwa: "Pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia".²⁸ Pembinaan yang dimaksud dalam ketentuan tersebut, yaitu upaya-upaya yang dilakukan Bank Indonesia dengan cara menetapkan peraturan yang mencakup aspek kelembagaan, kepemilikan, kepengurusan, kegiatan usaha, pelaporan, serta aspek lain yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank. Adapun yang dimaksud dengan pengawasan, yaitu meliputi pengawasan tidak langsung yang terutama dalam bentuk pengawasan diri melalui penelitian, analisis, dan evaluasi laporan bank, serta pengawasan langsung dalam bentuk pemeriksaan yang diusul dengan tindakan-tindakan perbaikan.²⁹

Tugas pembinaan dan pengawasan yang diemban tersebut menjadikan Bank Indonesia mempunyai langkah dan kewenangan tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2004, yaitu:

1. Menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian;

²⁶ Muhammad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Citra Aditya Bakti, Bandung. hlm. 326.

²⁷ Lihat Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

²⁸ Lihat Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

²⁹ Muhammad Djumhana, *Op. cit.*, hlm. 327.

2. Menyangkut masalah perizinan perbankan;
3. Melakukan pemeriksaan bank;
4. Memerintahkan bank untuk menghentikan sementara sebagian atau seluruh kegiatan transaksi tertentu apabila menurut kewenangan Bank Indonesia patut diduga merupakan tindak pidana di bidang perbankan;
5. Mengatur dan mengembangkan sistem informasi antar bank.

Kewenangan Bank Indonesia dapat dijalankan oleh Bank Konvensional dengan prinsip kehati-hatian dalam memberikan suatu produk lembaga kepada debitur. Agar bank tidak mengalami suatu kerugian yang sangat banyak. Sehingga bank tetap dapat menjalankan usahanya.

Hadirnya pengaturan dan pengawasan tersebut diharapkan dunia perbankan Indonesia selalu menaati kewajiban-kewajibannya, seperti yang tercantum dalam Pasal 29 Undang-Undang Perbankan:

1. Memelihara kesehatan sesuai ketentuan aspek permodalan, kualitas aset, manajemen, rentabilitas, likuiditas, solvabilitas dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, serta setiap kegiatannya didasarkan pada prinsip kehati-hatian;
2. Menyediakan informasi untuk kepentingan nasabah mengenai kemungkinan risiko kerugian sehubungan transaksinya yang dilakukan melalui bank;
3. Merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya;
4. Memberikan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya apabila diperintahkan oleh Bank Indonesia sesuai dengan kebutuhan tersebut;
5. Memberikan keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya kepada pihak yang ditunjuk olehnya atau kuasa darinya.

Apabila kewajiban-kewajiban tersebut ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha jasa perbankan dan dilaksanakan oleh pelaku usaha jasa perbankan dan terafiliasinya, diharapkan sektor perbankan akan berkembang dengan baik dan menjadi pendorong kemajuan ekonomi.³⁰

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, Bank Indonesia mempunyai peranan besar sekali dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia diharapkan secara lebih efektif lagi melakukan tugas dan kewenangan

³⁰ Muhammad Djumhana, *Op. cit.*, hlm. 337.

untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif dan baik adalah langkah preventif dalam membendung atau setidaknya mengurangi kasus kerugian nasabah karena tindakan bank atau lembaga keuangan lainnya yang melawan hukum.³¹

2.3 Nasabah Sebagai Konsumen Jasa Perbankan

2.3.1 Pengertian Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan)

Menurut PBI Nomor:7/6/PBI/2005, pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*). Pengertian nasabah juga diatur dalam Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Perbankan menyebutkan bahwa nasabah yaitu, sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Pengertian ini kemudian diperinci sebagai berikut:

- a. Nasabah penyimpan
Adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah peminjam (debitur)
Adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Bahwa nasabah (debitur) merupakan seseorang yang menyimpan dana kepada kreditur dan mempunyai suatu hak yakni mendapatkan fasilitas dari lembaga perbankan. Nasabah (debitur) wajib menerima atau menolak terhadap perjanjian yang telah dibuatkan oleh kreditur terhadap permohonan yang dilakukan oleh nasabah tersebut.

³¹ *Ibid*, hlm. 343.

2.3.2 Hubungan Bank dan Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan)

Hubungan yang timbul di antara bank dengan nasabah, meliputi:³²

- a. Kepercayaan (*fiduciary relation*) berarti bank berkedudukan sebagai bagian dari sistem moneter yang terpercaya;
- b. Kerahasiaan (*confidential relation*) artinya ada keterikatan bank terhadap kewajiban menyimpan rahasia bank yang diperlukan untuk kepentingan bank sendiri demi menjaga kepercayaan nasabah penyimpan;
- c. Kehati-hatian (*prudential relation*) artinya bank tidak mempunyai kebebasan mutlak untuk menggunakan uang simpanan nasabah, artinya harus terjamin kepastian bahwa bank nantinya akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan;

Bank harus menerapkan suatu prinsip kehati-hatian yang bertujuan melindungi bank itu sendiri dan mempunyai suatu kepercayaan nasabah akan mempunyai suatu iktikad baik dalam menggunakan transaksi perbankan tersebut. Berdasarkan fungsi utama dari suatu bank, yaitu fungsi pengerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dan nasabah, yaitu:³³

1. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur artinya bank sebagai lembaga penyedia dana bagi debiturnya yang bentuknya dapat berupa kredit.
2. Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana artinya bank menempatkan diri darinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuknya dapat dilihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro, dan sebagainya yang dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana.

Dalam kaitannya dengan kegiatan yang dilakukan oleh bank, maka akan terlihat adanya dua sisi tanggung jawab, yakni kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan akibat hukum dari bank. Hak dan kewajiban nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi. Prestasi yang harus dipenuhi oleh bank dan nasabah adalah prestasi yang ditentukan dalam perjanjian antara bank dan nasabah terhadap produk perbankan.³⁴

³² Ronny Sautama Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. Citra Aditya Bakti, Bandung. hlm. 40.

³³ *Ibid*, hlm. 33.

³⁴ *Ibid*, hlm. 52.

Kewajiban bank terhadap nasabah telah diatur dalam Undang-Undang Perbankan, antara lain:³⁵

1. Melakukan usaha berasas demokrasi ekonomi menggunakan prinsip kehati-hatian.
2. Menjaga rahasia keuangan nasabah dengan pengecualian yang sifatnya limitatif berlandaskan kepentingan umum dan negara yaitu:
 - a. Kepentingan perpajakan.
 - b. Peradilan dalam perkara pidana.
 - c. Peradilan perdata antara bank dan nasabah.
 - d. Tukar menukar informasi antar bank.
3. Mengamankan dana nasabah.
4. Melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat.
5. Mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya.

Sedangkan hak dari nasabah, antara lain:³⁶

1. Untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perubahan yang ditawarkan;
2. Untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

2.3.3 Perlindungan Nasabah (Konsumen Jasa Perbankan)

Perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Melihat begitu besarnya risiko tersebut, tidaklah berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sudah ada UUPK untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.³⁷

Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut antara lain:³⁸

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan;
3. Mempermalukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³⁵ *Ibid*, hlm. 54-57.

³⁶ *Ibid*, hlm. 57.

³⁷ Muhammad Djumhana, *Op, cit.*, hlm. 337.

³⁸ *Ibid*, hlm. 338.

4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.

Tuntutan di atas merupakan hal yang wajar dalam rangka menjalankan kehati-hatian di bidang jasa perbankan. Para pelaku usaha perbankan memang harus mempunyai integritas moral yang tinggi.³⁹ Sehingga tidak merugikan pihak bank tersebut dan tidak berbuat suatu kriminal yang mengakibatkan kerugian bagi bank sebagai penyedia jasa keuangan ataupun pelaku usaha yang menjalankan bisnis usaha tersebut.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:⁴⁰

1. Perlindungan Tidak Langsung, melalui penerapan:
 - a. Prinsip Kehati-hatian;
 - b. Batas Maksimum Pemberian Kredit;
 - c. Kewajiban mengumumkan Neraca dan Laba Rugi;
 - d. Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank.
2. Perlindungan Langsung, terdiri atas:
 - a. Hak Preferen;
 - b. Lembaga Asuransi Deposito.

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Mati hidupnya perbankan berdasar pada kepercayaan nasabah.⁴¹ Dari semua kedudukannya, nasabah pada dasarnya merupakan konsumen dari pelaku usaha penyedia jasa perbankan. Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabahnya, yang dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam bentuk ilmiah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen, tetapi tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hal demikian perlu,

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, cet. 3. Faja Interpretama offset, Jakarta. Hal. 134-145.

⁴¹ Muhammad Djumhana, *Op. cit.*, hlm. 338.

mengingat seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah telah dibakukan dengan perjanjian baku.⁴²

Langkah nyata Bank Indonesia dalam perlindungan nasabah saat ini sudah semakin terlihat, di antaranya dengan menempatkan perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar perbankan nasional. Menyangkut pengaturan pun sudah terlihat dengan diterbitkannya beberapa PBI yang berfokus melindungi nasabah, di antaranya:

1. PBI Nomor:7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;
2. PBI Nomor:7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
3. PBI Nomor:8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan;
4. PBI Nomor:11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
5. PBI Nomor: 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran

2.4 ATM

2.4.1 Pengertian ATM

ATM menurut Ellen Florian adalah alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank. ATM dalam bahasa asing *Automated Teller Machine* dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri. ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian tahun 1939. Pada tahun tersebut Luther mendirikan ATM di City Bank yang terletak di New York. Namun pemasangan mesin ATM di bank tersebut tidak berlangsung lama hanya berkisar sekitar 6 bulan saja dikarenakan banyak nasabah masih belum mengenal fungsi ATM. Perkembangan ATM terhenti selama kurang lebih 25 tahun. Saat itu ATM telah mengenal adanya PIN yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dikembangkan oleh insinyur Inggris bernama James Good Fellow tahun 1965. Sejak saat itu perkembangan ATM

⁴² *Ibid.*

terus berkembang seiring teknologi yang semakin maju. ATM mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1960-an.⁴³

ATM yang dilengkapi dengan kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan (bank) yang disebut dengan Kartu ATM. Kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak bank biasanya sudah menetapkan batas jumlah penarikan atau transaksi tunai maksimum perhari. Batas penarikan ATM ditetapkan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kerusakan pada perangkat ATM, selain itu batas jumlah penarikan diterapkan untuk mengantisipasi kelebihan penyediaan uang tunai dalam ATM.

Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas ATM akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu ATM. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing-masing bank. Dilihat dari pengertian ATM di atas ada 5 kepuasan yang dapat dirasakan nasabah bila bertransaksi melalui ATM, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan jasa perbankan.
2. Keleluasaan waktu pelayanan.
3. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
4. Keamanan pelayanan.
5. Keanekaragaman jenis pelayanan.

Selain itu ATM merupakan pengganti uang tunai sehingga mudah dibawa oleh siapa saja, dan tentunya mudah dalam melakukan transaksi dimanapun berada. Sehingga ATM oleh masyarakat sekitar banyak digunakan dalam melakukan setiap transaksi keuangan.

2.4.2 Fungsi dan Manfaat 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

⁴³ <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>, diakses pada tanggal 24 September 2016, pukul 00.31 WIB.

nasabah yang akan membuka rekening pada bank, pertama kali 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:⁴⁴

1. Informasi saldo.
2. Pembayaran umum; tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, hp, dan uang kuliah.
3. Pembelian; tiket penerbangan, isi ulang pulsa.
4. Pemindah bukuan (*open transfer*).
5. Pengubahan PIN.

Sedangkan fungsi penggunaan kartu ATM meliputi:

1. Untuk mengatasi peningkatan volume pekerjaan.
2. Untuk mempercepat proses pelayanan.
3. Untuk memberikan tambahan pelayanan waktu pada nasabah.

Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah:

1. Melakukan pelayanan sendiri.
2. Dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju.
3. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM *online* selama 24 jam.
4. Tidak perlu menyimpan uang kas terlalu banyak.

Sedangkan manfaat bagi pihak bank sendiri adalah:

- a. Kemampuan menarik nasabah baru yang lebih banyak untuk menabung dan meningkatkan pendapatan.
- b. Mendorong nasabah agar lebih aktif menggunakan jasa perbankan.
- c. Mengurangi antrian nasabah di kantor cabang.
- d. Mampu membuka peluang munculnya produk dan jasa baru.

⁴⁴ *Ibid.*

- e. Sebagai media promosi.
- f. Mengoptimalkan jaringan komunikasi yang ada.

2.4.3 Jenis ATM dan Transaksi ATM

Pada umumnya transaksi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan transaksi ATM merupakan transaksi yang dilakukan pada mesin ATM dengan tujuan menerima berbagai kemudahan dari jasa-jasa Bank.

Transaksi ATM merupakan suatu proses dimana terjadinya kegiatan keuangan dari pihak nasabah yang menggunakan fasilitas dan jasa-jasa yang diberikan oleh Bank dengan tujuan mendapatkan kemudahan daripada transaksi tersebut. Jenis-jenis transaksi transaksi pada umumnya meliputi:

1. Transaksi pembayaran seperti pembayaran rekening telepon. Kartu kredit, listrik dan transaksi pembayaran lainnya.
2. Transaksi penarikan seperti penarikan tunai cepat, penarikan tunai atas cek dan penarikan lainnya.
3. Transaksi pembelian seperti pembelian pulsa seluler ataupun transaksi pembelian lainnya.

Jenis-jenis ATM pada umumnya meliputi :

1. ATM multi fungsi

ATM multi fungsi adalah ATM yang dipakai untuk berbagai transaksi perbankan baik tunai maupun non-tunai.

2. ATM tarik tunai

ATM yang disediakan khusus untuk penarikan tunai.

3. ATM non-tunai

ATM yang disediakan khusus untuk transaksi non-tunai. ATM non-tunai memiliki semua fitur yang terdapat pada ATM multi fungsi kecuali untuk transaksi tarik tunai.

4. ATM setoran tunai

ATM yang disediakan khusus untuk transaksi seroran tunai bebas bea baik rekening sendiri maupun pemilik rekening lainnya.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan penulis dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaturan perlindungan konsumen didalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) telah sesuai dengan ketentuan pasal 6 dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta ketentuan pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.
2. Kontrak penerbit kartu ATM tidak terdapat pengalihan tanggung jawab secara keseluruhan dari bank ke nasabah. Pihak bank akan bertanggung jawab apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM dalam mesin ATM yang telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan, dan nasabah bank pengguna ATM kemudian mengalami kerugian yang bukan disebabkan kesalahan nasabah, maka bank wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor:16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran menyatakan: “Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara”.
3. Penyelesaian sengketa dapat disesuaikan dengan beberapa cara yang ditempuh antara lain:
 - a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

Adapun cara penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan yang dapat ditempuh oleh nasabah adalah sebagai berikut:

1) Negosiasi

Negosiasi dalam hal nasabah langsung menghubungi pihak bank baik secara lisan maupun secara tulisan ketika nasabah tersebut menemukan masalah dalam penggunaan kartu ATM.

2) Mediasi Perbankan

Mediasi perbankan dalam hal ini pihak nasabah menghubungi pihak Asosiasi perbankan di bawah naungan Bank Indonesia, melaporkan sengketa dengan cara tertulis sesuai dengan aturan yang ada.

3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Nasabah selaku konsumen melaporkan sengketa kepada BPSK apabila masih merasa belum terpenuhi dengan pengaduan ke bank.

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

4.2. Saran

Sehubungan dengan hasil pembahasan yang dikemukakan penulis, maka beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah:

1. Dibutuhkan regulasi atau aturan yang khusus mengatur mengenai ATM, terutama ATM yang kini demikian beragam jenis layanannya di Indonesia sudah sangat diperlukan pesatnya perkembangan masyarakat. Aturan tersebut diharapkan dapat mengakomodir segala permasalahan dalam pengaturan ATM, khususnya mengenai pembuktian serta ketentuan hak dan kewajiban yang jelas bagi masing-masing pihak. Juga mengatur tentang larangan dan sanksi yang jelas mengenai pencantuman pengalihan tanggung jawab bank yang menyelenggarakan fasilitas ATM.

2. Bank diharapkan dapat meningkatkan keamanan dalam penggunaan kartu ATM agar nasabah sebagai konsumen yang menggunakan produk bank dapat merasa nyaman dalam melakukan transaksi kartu ATM. Pada umumnya nasabah kurang memahami aturan yang ada dalam pembuatan kartu ATM, hal ini diharapkan nasabah agar dapat berhati-hati dalam melakukan setiap transaksi kartu ATM.
3. Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai risiko apa saja yang akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- A. Abdurrachman. 1991. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Barda Nawawi Arief. 2001. *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Candra Irawan. 2010. *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan (ADR) di Indonesia*.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- F. Ibrahim AE & Nathaniela. 2011. *300 Contoh Surat Perjanjian (Kontrak) & Surat Resmi*. Jakarta: Gudang Ilmu.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, cetakan ke-3. Jakarta: Faja Interpretama offset.
- Hermansyah. 2008. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- N.H.T. Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen :Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta rei.
- Philipus M. Hadjon, 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- R Soeroso, 1992. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rachmadi Usman. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ronny Sautama Hotma Bako. 1995. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.

Sulistiyandari, 2012. *Hukum Perbankan, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia*. Sidoarjo: Laros.

Thomas Suyatno. 1996. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

B. UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor:9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Peraturan Bank Indonesia Nomor:11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

Peraturan Bank Indonesia Nomor:11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*).

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

C. INTERNET

<http://fitrihidayat-ub.blogspot.com/PerlindunganHukum-Unsur-Esensial-Dalam-Suatu-Negara-Hukum.html>, diakses pada tanggal 23 September 2016, pukul 20.50 WIB.

<http://www.klinikhukum.com>, *perlindungan hukum* diakses tanggal 23 September 2016.

<http://pdfdatabase.com/index.php?definisi+perlindungan+hukum>, *definisi perlindungan hukum* diakses pada tanggal 23 September 2016, pukul 21.03 WIB.

<http://www.hukumonline.com>, *macam-macam perlindungan hukum* diakses 23 September 2016 Pukul 21:30 WIB.

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>, diakses pada tanggal 24 September 2016, pukul 00.31 WIB.

http://www.kompasiana.com/asfi_rehan/waspada-belanja-pakai-atm-debet-card-bank_54f74a84a33311e1298b45ae, diakses pada tanggal 25 Oktober 2016, pukul 16.05 WIB.

<http://www.kompasiana.com/indriankoto.blogspot.com/atm-bersama-saldo-berkurang-tak-keluar>

[uang_550982e08133115a71b1e211](#), diakses pada tanggal 25 Oktober 2016, pukul 18.50 WIB.

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol1749/telaah-kritis-atas-undangundang-perlindungan-konsumen>, diakses pada tanggal 22 Juli 2017, pukul 09.15 WIB.

<http://www.bi.go.id>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 16.05 WIB.

<http://www.bnocardcenter.co.id>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 16.30 WIB.

<http://www.ebizzasia.com>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 16.50 WIB.

<http://www.neo-tutorial.blogspot.com>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 17.00 WIB.

<http://panritalopi.wordpress.com>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 18.15 WIB.

<http://bpsk-jakarta.blogspot.com>, diakses pada tanggal 23 Juli 2017, pukul 22.30 WIB.