



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH
PENGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

***RESPONSIBILITY OF THE BANK AGAINTS AUTOMATED TELLER
MACHINE (ATM) USER CARD CUSTOMER LOSSES CAUSED
DAMAGE TO AN AUTOMATED TELLER MACHINE
(ATM) NETWORK SYSTEM***

**INDAH WIDIASTUTI
NIM 060710101133**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH
PENGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

***RESPONSIBILITY OF THE BANK AGAINST AUTOMATED TELLER
MACHINE (ATM) USER CARD CUSTOMER LOSSES CAUSED
DAMAGE TO AN AUTOMATED TELLER MACHINE
(ATM) NETWORK SYSTEM***



**INDAH WIDIASTUTI
NIM 060710101133**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

MOTTO

**“KEBANGGAAN KITA YANG TERBESAR BUKAN KARENA
KITA TIDAK PERNAH GAGAL, TETAPI BANGKIT KEMBALI
SETELAH KITA JATUH”**

(Confusius)



Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Harsono dan Ibunda Rusti tercinta yang selalu mengiringi perjalanan hidupku dengan doa, cinta dan kasih sayangnya.
2. Alma Mater tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Bapak/Ibu guru penulis, mulai dari TK, SD, SMP, SMA, dan dosen-dosen yang dengan ketulusan, keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan ilmunya kepada penulis.



**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH
PENGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

***RESPONSIBILITY OF THE BANK AGAINST AUTOMATED TELLER
MACHINE (ATM) USER CARD CUSTOMER LOSSES CAUSED
DAMAGE TO AN AUTOMATED TELLER MACHINE
(ATM) NETWORK SYSTEM***

SKRIPSI

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

**INDAH WIDIASTUTI
NIM 060710101133**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL, 21 Februari 2011**

**Oleh:
Pembimbing**

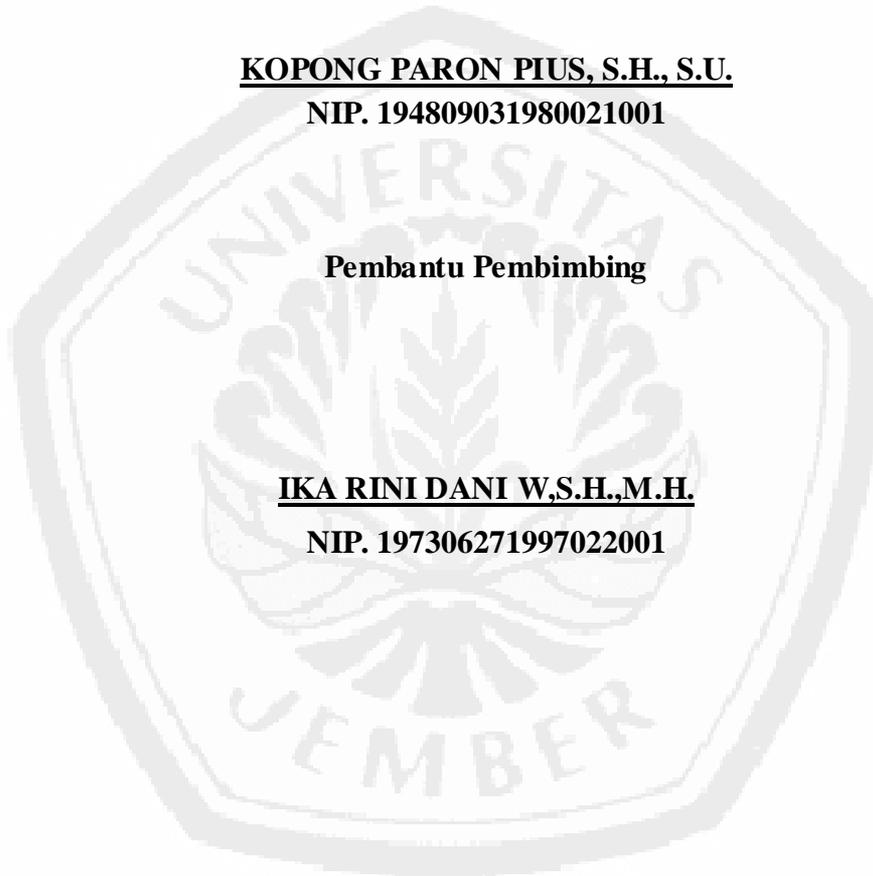
KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP. 194809031980021001

Pembantu Pembimbing

IKA RINI DANI W,S.H.,M.H.

NIP. 197306271997022001



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH
PENGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

***RESPONSIBILITY OF THE BANK AGAINST AUTOMATED TELLER
MACHINE (ATM) USER CARD CUSTOMER LOSSES CAUSED
DAMAGE TO AN AUTOMATED TELLER MACHINE
(ATM) NETWORK SYSTEM***

Oleh

**INDAH WIDIASTUTI
NIM 060710101133**

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

**KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.
NIP. 194809031980021001**

**IKA RINI DANI W,S.H.,M.H.
NIP. 197306271997022001**

**Mengetahui
Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Universitas Jember Fakultas Hukum
Dekan,**

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H, M.Hum.
NIP. : 196001011988021001**

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin

Tanggal : 28

Bulan : Februari

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji :

Ketua

Sekretaris

Dr. FENDI SETIAWAN, S.H., M.H.
NIP.: 197202171998021001

MOH. ALI, S.H., M.H.
NIP. : 197210142005011002

Anggota Penguji :

1. **KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.** :
NIP. 194809031980021001

2. **IKA RINI DANI W, S.H., M.H.** :
NIP. 197306271997022001

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : INDAH WIDIASTUTI

NIM : 060710101133

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : *Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Nasabah Pengguna Kartu ATM Akibat Kerusakan Sistem Jaringan ATM* adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Februari 2011

Materai Tempel
6000

INDAH WIDIASTUTI
NIM 060710101133

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH PENGGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”** ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak, penulis sulit untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., selaku Dosen Pembimbing skripsi, dengan kesabaran dan keikhlasannya juga telah banyak meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan, memberi nasehat dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ika Rini Dani W, S.H., M.H., selaku Dosen Pembantu Pembimbing skripsi, dengan kesabaran dan keikhlasannya memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Fendi Setiawan, S.H., S.U., selaku Ketua panitia penguji skripsi.
4. Bapak Moh. Ali, S.H., M.H., selaku Sekretaris panitia penguji skripsi.
5. Bapak Sugijono, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Perdata dan seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Bapak Echwan Iriyanto S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Mardi Handono S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember dan Bapak H. Eddy Mulyono S.H., M.Hum. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Bapak H. Eddy Mulyono S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Keluarga besarku di rumah Ibunda: Rusti, Ayahanda Harsono, adikku Hendra Kristanto, terimakasih atas doa, dukungan, dan kasih sayangnnya kepada saya.

10. Dodik setiawan (Kuchay), terimakasih telah setia menjaga aku meskipun dari jauh, kesetian, kasih sayang, pengertian, dan kesabaranmu dalam menghadapi aku.
11. Bapak Suryani Hidayat, selaku Direktur CV. Surya Abadi, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya untuk belajar, bekerja, dan memperoleh pengalaman di perusahaan Bapak.
12. Teman-teman Magang PTPN X Kertosari Jember, FX.Wahyu Apriyanto, Arief Supriyadi, Rakhman Anastya, dan Fajar, trimakasih atas dukungan yang diberikan atas terselesainya skripsi ini
13. Sahabat-sahabatku Hidayah S.H, Fatachul Linda S.H, Dwi Retna Indah S.H, Sella Hertantin Irawan, Endah Kurniawati S.H., Azidatoen Noor Ainia S.H., Aulia Rahman S.H, Mihwar Anshari S.H., Anon S.H., Anas S.H, Andy Taufani, Doni Nur S.H, Yoshua .S.H,. Denis S.H,. Junaidi, Waynar Lay S.H, Zakhiya, terimakasih untuk doa dan dukungannya.
14. Teman-teman FKMT (Forum Komunikasi Mahasiswa Tulungagung), terimakasih atas persaudaraan dan persahabatan layaknya keluarga yang ada di Jember.
15. Warga kos Bangka 15, Pak Ari, Devi Dwiki W.S (Dephonk), Phita, Didin, Arisa, Yeli, Debby, Danik (Dun-dun), Kiki Winanda Putri, Sella, dan Yulisah terimakasih atas doa dan semangat yang diberikan hingga terselesainya skripsi saya.
16. Semua teman-teman seperjuangan di kampus tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.
17. Semua pihak yang membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga semua amal kebaikan yang telah diberikan dengan ketulusan dan keikhlasannya kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Amien. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak.

Jembe, 25 Februari 2011

Penulis

RINGKASAN

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau disebut juga *Automated Teller Machine* merupakan suatu sistem transaksi elektronik yang saat ini banyak dipergunakan oleh masyarakat khususnya nasabah pengguna Kartu ATM (*Automated Teller Machine*). Selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi namun penggunaan ATM juga tak lepas dari risiko yang menimbulkan kerugian bagi pihak nasabah akibat kerusakan sistem jaringan ATM. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk membahas dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP KERUGIAN NASABAH PENGGUNA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) AKIBAT KERUSAKAN SISTEM JARINGAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”**.

Rumusan Masalah yang dijadikan pembahasan dalam skripsi ini meliputi Bagaimanakah hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu ATM (*Automated Teller Machine*). Apakah bentuk tanggung jawab bank jika terjadi kerugian nasabah akibat kerusakan sistem jaringan ATM (*Automated Teller Machine*) dan Bagaimana upaya penyelesaian kerugian nasabah akibat kerusakan sistem jaringan ATM (*Automated Teller Machine*) dengan pihak bank.

Tujuan penulisan skripsi ini terbagi 2 yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Dalam penulisan skripsi ini adalah merupakan tujuan yang mempunyai sifat akademis, antara lain :Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember; Sedangkan tujuan khusus yaitu: untuk memahami hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu ATM (*Automated Teller Machine*). Untuk memahami tanggung jawab bank jika terjadi kerugian nasabah akibat kerusakan sistem jaringan ATM (*Automated Teller Machine*). Dan untuk mengetahui upaya penyelesaian akibat kerusakan sistem jaringan ATM (*Automated Teller Machine*) antara nasabah pengguna ATM (*Automated Teller Machine*) dengan pihak bank.

Penulisan skripsi ini memakai metode penelitian yuridis normatif (*legal research*) yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma yang ada pada hukum positif yang berhubungan dengan

substansi dalam skripsi ini. Metode pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, Peraturan-peraturan, serta literatur yang bersifat konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang dibahas (Peter Mahmud Marzuki,2008:29).

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam hubungan hukum pihak perbankan terdapat 2 (dua) hubungan hukum yakni Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana dan Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Debitur. Hubungan hukum ini digolongkan dalam perjanjian melakukan jasa/pekerjaan sesuai Pasal 1601 KUH Perdata. Perjanjian ini termasuk perjanjian tak bernama karena tidak diatur secara khusus dalam KUH Perdata. Mengenai bentuk tanggung jawab bank secara umum diatur dalam Pasal 1237-1244 KUH Perdata. Sedangkan pengaturan secara khusus yang diterbitkan oleh Peraturan Bank Indonesia dan di dalam Surat Edaran Bank Indonesia yang menyangkut mengenai permasalahan tersebut. Sebagai upaya dengan Pihak Bank dapat ditempuh dengan cara mengajukan pengaduan nasabah sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah namun apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan maka Bank Indonesia menetapkan suatu Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Mediasi. Jika kedua cara tersebut belum dapat terpenuhi atas tuntutan kerugian maka alternatif terakhir nasabah bisa mengajukan gugat perdata ke Pengadilan.

Saran dari hasil penelitian ini diharapkan Pemerintah Indonesia untuk segera membuat suatu undang-undang khusus yang mengatur mengenai *Elektronics Funds Trasnfer System* yang bertujuan untuk lebih melindungi kepentingan nasabah, dengan menetapkan aspek standar sekuriti dan keamanan produk, standar perlindungan konsumen, standar pengawasan dan penyelesaian sengketa yang lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Gambar	xvi
Halaman Daftar Lampiran	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
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 Sumber Bahan Hukum	6
a. Bahan Hukum Primer	7
b. Bahan Hukum Sekunder.....	7
c. Bahan Non Hukum	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Jenis-Jenis Bank	9
2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank.....	11
2.2 Nasabah	13
2.2.1 Pengertian Nasabah.....	13
2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah	14
2.2.3 Jenis Layanan Nasabah	15
2.3 Pengertian ATM (<i>Automated Teller Machine</i>)	16
2.3.1 Layanan ATM (<i>Automated Teller Machine</i>).....	16
2.4 Sistem ATM (<i>Automated Teller Machine</i>) bagian dari EFTs (<i>Elektronik Funds Transfer Sistem</i>)	17
2.4.1 Pengertian EFTs (<i>Elektronik Funds Transfer Sistem</i>).....	17
2.4.2 Sistem Elektronik Dalam Lintas Transfer Perbankan.....	18
2.4.3 ATM Sebagai Salah Satu Jenis EFTs (<i>Elektronik Funds Transfer Sistem</i>).....	20
BAB 3 PEMBAHASAN	22
3.1 Hubungan hukum antara nasabah dengan bank penerbit kartu ATM.....	22
3.2 Bentuk tanggung jawab bank jika terjadi kerugian nasabah akibat kerugian sistem jaringan ATM	36
3.3 Upaya penyelesaian akibat kerusakan sistem jaringan ATM antara nasabah pengguna ATM dengan pihak bank.....	44
BAB 4 PENUTUP.....	59
4.1 Kesimpulan.....	59
4.2 Saran.....	62
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Enam Pilar API	58



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu,
2. Lampiran II : Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan
3. Lampiran III : Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
4. Lampiran IV : Surat Edaran No.7/60/DASP Tanggal 30 Desember 2005, Perihal Perlindungan Nasabah dan Kehati-hatian, serta Peningkatan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu
5. Lampiran V : Formulir Aplikasi Data Nasabah (CIF) Perorangan Bank BNI 46

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan lembaga perbankan yang sudah berlangsung lama hingga saat ini memiliki kontribusi besar terhadap berjalannya roda perekonomian di Indonesia. Berbagai produk perbankan yang telah dikembangkan menunjukkan bahwa lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi harus mampu mengikuti dan menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *electronic banking*. Perubahan ekspektasi masyarakat dalam bidang sosial dan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan penggunaan sistem pembayaran yang lebih efisien yang dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, antara lain melakukan penarikan uang tunai, nasabah tidak perlu antri panjang di depan *teller* yang akan menyita waktu cukup lama, untuk pembayaran pada saat berbelanja, pemindahan dana dari satu tempat ke tempat yang lain, ataupun pembayaran gaji atau upah bulanan dari perusahaan mereka bekerja langsung dikreditkan ke rekening masing-masing.

Salah satu jenis produk perbankan yang mampu menjawab tantangan di atas adalah layanan Kartu ATM (*Automated Teller Machine*). Sistem transaksi elektronik ini sangat mendukung pergerakan ekonomi dalam hal mempercepat transaksi-transaksi bisnis baik yang sifatnya sektoral maupun lintas sektoral. Sehingga mendorong kepercayaan masyarakat terhadap ekonomi yang secara nyata mengutamakan kecepatan dan efisiensi yang memberikan kemudahan-kemudahan, kenyamanan, biaya yang lebih murah, proses yang lebih cepat dan efisien, lebih aman bagi nasabah serta dapat mendukung kinerja dan aktivitas masyarakat secara luas.

ATM (*Automated Teller Machine*) yang telah tersebar di berbagai kota di Indonesia, yang letaknya biasa ditemukan di setiap pusat perbelanjaan, merupakan sistem modern dalam transaksi yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM (*Automated Teller Machine*) melalui suatu jaringan sistem elektronik yang canggih. ATM (*Automated Teller Machine*) merupakan fasilitas transaksi elektronik yang banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena semua kalangan dapat mempergunakannya dengan syarat mereka merupakan