

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan penyimpanan dana-danannya, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sector perkembangan.¹

Sistem perbankan pun harus sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu pertumbuhan ekonomi nasional.² Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Lembaga Perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung pada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan

¹ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), Hlm. 7.

² Sri Susilo dan Tim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta, Salemba Empat, 2000), Hlm. 4.

usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan jika dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama terhadap kepentingan dari Bank yang bersangkutan.³ Virtual bank dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Globalisasi sistem keuangan telah diikuti kecenderungan yang paralel dengan Internasionalisasi perbankan yang mengarah kepada konsolidasi globalisasi dari industri keuangan secara keseluruhan.⁴ Maka dari itu aspek yang menarik saat ini menyangkut pada sistem pembayaran di dunia perbankan.

Sistem pembayaran merupakan instrument sistem dan peraturan dimana sebuah lembaga mempertemukan pihak yang membayar dan menerima pembayaran. Dalam tataran ini lembaga perbankan yang mempunyai fungsi intermediary yaitu sebagai salah satu lembaga yang dapat mempertemukan pihak yang membayar dan menerima pembayaran tersebut. Hal ini tidak lepas dari peran lembaga perbankan dari sudut pandang yuridis, sebagai pihak yang secara langsung memfasilitasi transfer dana antar pihak. Saat ini sistem pembayaran mengalami perluasan, tidak hanya dalam lingkup nasional namun sistem tersebut telah melewati batas-batas negara.

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), Hlm. 144.

⁴ Jordi Canal, *Universitas Banking Internasional Comparasons and Therocal Perspective*, (Oxford: Clarendon Press, 1997).

Bank dalam melayani konsumen menyediakan sebuah produk yang diantaranya adalah tabungan. Untuk mempermudah transaksi perbankan seperti penarikan tunai, transfer, pembayaran tagihan (listrik, telepon, kartu kredit, lain-lain). Pada hakekatnya setiap tabungan dilengkapi dengan kartu ATM. Kartu ATM merupakan kartu khusus yang disediakan oleh Bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi, yang otomatis akan mengurangi dana yang tersedia pada rekening. Kartu ATM juga berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik. Jenis transaksi yang disediakan yakni penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembiayaan, dan pembelanjaan.

Sistem pembayaran melalui kartu ATM memiliki banyak kelebihan yang memudahkan konsumen untuk bertransaksi. Namun, ada kalanya sistem pembayaran melalui kartu ATM memiliki kekurangan.

Dalam kasus yang peneliti kaji, mengenai mekanisme penyelesaian complaint pemegang kartu ATM. Konsumen tidak merasa menarik tunai melalui ATM, tetapi saldo rekening berkurang. Kerugian yang dialami oleh konsumen yang terjadi di mesin ATM Mandiri yang berada di AlfaMart daerah Kosambi Kota Bandung. Dimana ia hendak mengambil uang dalam mesin ATM, ternyata mesin ATM tersebut rusak dan menyebabkan saldonya berkurang. Kemudian konsumen tersebut mendatangi kantor Bank Mandiri untuk melakukan complaint. Tetapi pihak Bank membuktikan dengan menunjukkan print-out transaksi pengambilan dan beralih bahwa kehilangan dana disebabkan oleh konsumen yang tidak menjaga rahasia PIN ATM, namun

pada dasarnya konsumen memang tidak memberitahukan PIN ATM kepada siapapun. Pelaku usaha tidak dapat membuktikan pelaku yang telah melakukan pembajakan ATM/ Pengambilan ATM yang tertelan tersebut, meski sudah memasang kamera disetiap boks ATM yang rawan terjadi kasus. Hal ini juga dikarenakan faktor keamanan pada lokasi ATM yang mengkhawatirkan.

Hemat peneliti dalam pelaksanaannya kepentingan konsumen belum mendapat perlindungan yang memadai. Hal ini bisa dilihat dari iklan ATM yang kurang informatif, perjanjian aplikasi permohonan ATM yang sepihak, minimnya pemberian informasi kepada konsumen, maupun mekanisme penyelesaian complaint konsumen ATM yang belum memuaskan serta pengawasan dari pelaku usaha sehingga masih terdapat kerugian kehilangan dana kepada konsumen Bank. Permasalahan di atas, kepentingan bank selaku penerbit ATM jauh dominan dibandingkan kepentingan konsumen.⁵

Hak-hak konsumen pun secara factual belum dilaksanakan secara utuh berdasarkan mandat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebaliknya konsumen kerap mendapatkan perlakuan hukum yang timpang ketika berhadapan dengan pelaku usaha maupun pembuat kebijakan. Kemudian jumlah konsumen yang berani mengajukan keberatan masih sangat rendah. Yang mana, terkendala pada akses pengajuan keberatan dan minimnya tindak lanjut dari pelaku usaha.

⁵ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011, Hlm. 2.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sendiri mendapat perhatian dari pemerintah dengan didirikannya lembaga-lembaga seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).⁶ Tidak hanya itu terdapat juga lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) untuk menghindari pelanggaran terhadap pihak konsumen. Lembaga-lembaga tersebut memiliki tugas dan kewenangan masing-masing. Antara lain untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa antar pihak, memperoleh pengaduan dan keluhan dari konsumen dan bertindak mengawasi pihak-pihak keuangan apabila terjadi pelanggaran yakni konsumen jasa sistem pembayaran.

Berdasarkan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Konsumen jasa sistem pembayaran sendiri dalam kegiatan jasa sistem pembayaran meliputi:

- a. Penerbitan instrument pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. Kegiatan transfer dana;
- c. Kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu;
- d. Kegiatan uang elektronik;
- e. Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang rupiah;

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenda Group, 2013, Hlm. 133.

- f. Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.

Perlindungan konsumen merupakan suatu prioritas yang seharusnya dijamin oleh pelaku usaha. Hal ini pada dasarnya merupakan suatu pondasi agar nasabah memiliki unsur kepercayaan kepada pihak Perbankan. Tanggung jawab produk (*Product Liability*) adalah istilah yang dialih bahasakan dari Product Liability, berbeda dengan ajaran pertanggungjawaban hukum pada umumnya dimana tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu (produk cacat atau merugikan orang lain) adalah tanggung jawab mutlak produsen yang disebut dengan strict liability. Sehingga di dalam mengeluarkan suatu produk bahwa harus ada sikap penuh kehatian-hatian dari para pelaku usaha dalam menjaga kualitas produk atau mesin ATM, maupun kehatian-hatian didalam melakukan transaksi di mesin ATM. Rendahnya tingkat kesadaran dan tanggung jawab dari pihak Bank akan berakibat fatal sekaligus menghadapi risiko bagi pihak Bank.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam sebuah skripsi dengan judul: **“PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BANK ATAS KERUGIAN TERHADAP TRANSAKSI MELALUI MESIN ATM YANG RUSAK DIHUBUNGAN DENGAN DENGAN PBI NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM**

**PEMBAYARAN J.O POJK NO. 1/POJK.07.2013 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum dalam Penarikan Dana Nasabah Melalui Mesin ATM Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Masalah dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan?
3. Bagaimana Upaya Penyelesaian Sengketa Terhadap Nasabah dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Yang Rusak Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, Mengkaji dan menganalisis tentang Perlindungan Hukum dalam Penarikan Dana Nasabah Melalui Mesin ATM Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.

2. Untuk mengetahui, Mengkaji dan menganalisis tentang Tanggung Jawab Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Masalah dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.
3. Untuk Mengetahui, Mengkaji dan Menganalisis tentang Upaya Penyelesaian Sengketa Terhadap Nasabah dalam Penarikan Dana Tabungan Melalui Mesin ATM Yang Rusak Dihubungkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum mengenai kedudukan kartu ATM dan dampak dari mesin ATM yang rusak. Apakah ada penyelamatan deposit pada kartu ATM jika mesin ATM rusak yang mengakibatkan saldo dana berkurang dikaitkan dengan PBI Nomor 16/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Juncto POJK No. 1/POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi maupun akademisi dalam menentukan kedudukan, upaya dan perlindungan terhadap nasabah Kartu ATM , dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan serta bahan pengembangan bagi pihak Penerbit kartu ATM yaitu beberapa pihak bank konvensional yang menerbitkan, agar lebih memahami sistem yang akan digunakan untuk kartu ATM supaya kebijakannya dapat memenuhi kepuasan masyarakat pengguna agar lebih nyaman.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia telah bertekad untuk mewujudkan suatu masyarakat yang dicita-citakan bersama yaitu masyarakat Indonesia yang adil dan makmur, baik spritual maupun material dan hal tersebut telah tercantum secara jelas ada pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke IV yang menyatakan bahwa:

Kemudian dari pada itu untum membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, dan perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah

kemerdekaan kebangsaan Indonesia dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Sehubung dengan hal tersebut, Otje Salman dan Anton F. Susanto berpendapat:

Pembukaan alinea keempat ini menjelaskan tentang pancasila secara substansial merupakan konsep yang luhur dan murni, luhur, karena mencerminkan nilai-nilai bangsa yang diwariskan turun-temurun dan abstrak, murni karena kedalaman substansial yang menyangkut beberapa aspek pokok, baik agamis, ekonomis, ketahanan sosial, dan budaya yang memiliki corak partikular.⁷

Pancasila merupakan landasan pembangunan nasional untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spriritul yang merdeka, berdaulat, bersatu dan berkedaulatan rakyat dalam suasana perikehidupan bangsa yang tentram, tertib dan damai.⁸

⁷ HR Otje alman dan Anthon F. Susanto, *Teori Hukum Mengingat, Mengumpulkan, dan Membuka Kembali*, Rafika Aditama, Bandung, 2005, hlm. 158.

⁸ C.F.G, Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991, hlm. 3.

Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan konstitusional pembangunan dan pelaksanaan perekonomian Indonesia yang menyatakan bahwa:

Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisien berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Untuk mewujudkan tujuan Negara Indonesia yaitu masyarakat yang adil dan makmur baik dalam bermasyarakat dan dalam bentuk perekonomian, maka diperlukan peraturan yang mengatur melalui perlindungan masyarakat dalam menjalani kehidupan, salah satunya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Janus Sidabalok menyatakan bahwa:

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁹

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 26.

Dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen dan melihat arti dari perlindungan konsumen itu sendiri diharapkan dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam berbagai kegiatan perekonomian yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen. Serta masih banyaknya kejadian yang merugikan konsumen dapat diatasi dengan menjadikan konsumen mengetahui apa saja yang menjadi haknya agar tidak selalu dirugikan.

Pemerintah berhak dan berkewajiban menjaga kepastian hukum. Siapa yang melakukan suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum harus mengganti kerugian yang di derita oleh yang di rugikan karena perbuatan itu. Jadi karena sesuatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum timbulah suatu perikatan untuk mengganti suatu kerugian yang di derita oleh pihak yang di rugikan. Dalam perlindungan konsumen terhadap kerusakan koper, ganti rugi yang diberikan berupa tanggung jawab dari pihak maskapai.pihak maskapai sendiri adalah pelaku usaha, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan definisi dari pelaku usaha diatas maka dapat dikatakan pengangkut udara adara sebuah perusahaan yang melakukan usaha menyediakan jasa penerbangan untuk masyarakat maka dapat dikatakan bahwa

pengangkut udara adalah pelaku usaha. Makna Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Prinsip-prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab di bebaskan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsi-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:¹⁰

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim dikenal sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 92-97.

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability Principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat.

3. Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Hal ini hanya dikenal dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Hal ini dilakukan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya pelaku usaha barang yang memasarkan produk-produk yang merugikan konsumen. Prinsip tanggung jawab ini ada dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

5. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan sepihak untuk pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausa eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat.

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyatakan bahwa segala sesuatu yang menyangkut tentang bank,

mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Pada Pasal 1 butir (2) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut J. Milnes Holden, seperti yang dikutip dari Hart, bank adalah :

Seseorang atau perusahaan yang menjalankan usaha dengan menerima uang, mengumpulkan surat-surat berharga, bagi nasabahnya yang akan menerima cek sebagai alat penarikan uangnya berdasarkan jumlah yang tersedia dalam masing- masing rekening mereka.¹¹

Fungsi perbankan di Indonesia tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, yang berbunyi sebagai berikut: “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”

Hal ini berarti bahwa kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain, yaitu guna peningkatan kesejahteraan rakyat pada umumnya.¹² Usaha perbankan yang paling utama adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Usaha bank yang sifatnya pemberian jasa adalah usaha perbankan dalam rangka *ekstensifikasi* usaha.

¹¹ Milnes Holden, *The Law and Practice of Banking Volume I: Banker and Costumer*, (Pitman: 1980), Hlm. 9.

¹² Sentosa Sembiring, *Op.Cit*, Hlm. 83.

Namun pada perkembangannya, usaha inilah yang menjadi daya tarik bagi masyarakat, terutama pelayanan jasa yang mempermudah berbagai macam transaksi perbankan yang dilakukan oleh masyarakat.

Selanjutnya dalam Pasal 1 butir 9 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan:

“Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.”

Berdasarkan Pasal 6 huruf e Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan adalah memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah. Pemindahan ini berlaku terhadap tabungan milik nasabah. Pemindahan uang atau yang disebut dengan transfer uang melalui bank adalah pengiriman uang atas permintaan pihak pengirim (*transferor*) dengan menggunakan bank sebagai perantara (*transfer bank*), dimana bank tersebut memberikan instruksi bayar kepada bank lain (*transferee bank*), agar uang tersebut dibayar kepada pihak yang dituju.¹³ Dalam pelaksanaan usaha-usaha tersebut, sebagai suatu badan usaha, bank juga saling bersaing untuk mendapatkan nasabah. Persaingan usaha ini tidak saja bersifat nasional, tapi juga internasional. Dalam arti bahwa bank-bank nasional juga turut bersaing dengan bank-bank milik asing yang menjalankan usahanya di Indonesia.

Dengan demikian maka tingkat pelayanan jasa perbankan dan tingkat jaminan keamanan tentunya jadi topik utama dalam pelaksanaan usaha bank,

¹³ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, Hlm. 83.

karena hanya dengan pelayanan dan keamanan yang baiklah para nasabah tertarik untuk menggunakan jasa bank yang bersangkutan. Tingkat layanan perbankan ini berhubungan erat dengan kualitas sumber daya manusia penyedia jasa perbankan itu sendiri. Selain itu pelayanan jasa perbankan tidak lepas pula dari pengaruh teknologi yang berkembang pada masanya. Persaingan perbankan sekaligus dapat menjadi persaingan teknologi.

Kemajuan di bidang teknologi mempengaruhi secara langsung terhadap sistem transfer uang dari satu tempat ketempat lain. Interaksi antara bidang teknologi dengan bidang hukum dan bisnis sangat intens. Kemajuan dibidang penggunaan teknologi komunikasi, seperti meluasnya penggunaan telegram, teleks, telepon, komputer bahkan internet sangat mempengaruhi pola-pola transfer uang via bank. Apa yang disebut *Home Banking* , yakni mengirim perintah kepada bank oleh pengirim yang hanya berada dirumahnya atau berada ditempat-tempat tertentu dengan menggunakan kartu plastik sudah menjadi tren saat ini dan akan meningkat dimasa depan.

Electronic Funds Tranfer system (EFTs) merupakan salah satu jenis pelayanan transfer dana atau uang dengan menggunakan teknologi elektronik yang kini banyak digunakan di dunia perbankan, termasuk perbankan di Indonesia. Sistem ini lebih dipilih oleh masyarakat luas umumnya karena mempunyai keunggulan- keunggulan yang tidak dimiliki oleh sistem pembayaran konvensional lainnya. Apa bila pada masa sekarang ini dimana transaksi-transaksi bisnis nasional maupun internasional dituntut untuk melakukan secara cepat dan efisien.

Salah satu jenis jasa EFTs yang paling nyata dan dominan adalah ATM (*Automated Teller Machine*, dalam bahasa Indonesia diartikan dengan “Anjungan Tunai Mandiri”). ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. ATM dapat tersedia 24 (dua puluh empat jam) sehari untuk transaksi-transaksi rutin, seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar rekening, dan pelunasan kredit. ATM dapat diletakkan di lobi sebuah lembaga, di dinding luar suatu lembaga deposito, atau dalam kompleks perumahan, pusat perbelanjaan, dan pabrik. Pemakaian ATM untuk transaksi-transaksi rutin membebaskan kasir untuk jasa-jasa yang lebih khusus dan dalam jangka panjang tentulah akan mengurangi biaya penyerahan jasa-jasa keuangan kepada konsumen. ATM adalah jasa EFT’s yang paling pesat pertumbuhannya.¹⁴

Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan *magnetic stripe*. Pada *magnetic stripe* akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, dan informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer.¹⁵

Pada dasarnya ATM adalah salah satu usaha bank dalam bentuk tabungan. Sekalipun dalam penarikan uang digunakan kartu, tetapi nasabah tidak harus memiliki jaminan apapun, sebab dalam penggunaan kartu ATM hanyalah ada

¹⁴ Allen H. Lipis, dkk, *Perbankan Elektronik*, diterjemahkan oleh A. Hasyim Ali, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992, Hlm. 3.

¹⁵ Bagus Djajengtara, *Kejahatan Perbankan Elektronik*, Makalah satuan Audit Intern Bank Internasional Indonesia.

penarikan uang tunai sebesar berapa jumlah uang direkening milik nasabah, dan bukan pemberian kredit.¹⁶ Dengan menggunakan sistem ATM, nasabah bank tidak perlu datang ke bank bersangkutan hanya untuk menarik dana dari rekening miliknya, tapi cukup dengan menggunakan kartu ATM, dan memberikan nomor identitas khusus di mesin ATM yang tersedia. Dengan begitu nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar kemana pun ia pergi. Penggunaan ATM yang sangat praktis inilah yang menarik nasabah untuk menggunakannya dalam melakukan aktifitasnya khususnya dalam hal perbankan. ATM juga dapat dipergunakan untuk kemudahan-kemudahan lainnya, seperti fungsinya sebagai kartu debit belanja yaitu ; sebagai sarana pembayaran berbagai rekening (rekening listrik, rekening telepon, angsuran kredit), atau fungsi-fungsi lainnya yang diselenggarakan oleh masing-masing pihak bank. Ternyata dalam praktek penggunaannya, kartu ATM tidak lagi hanya sebagai kartu untuk layanan Transfer secara elektronik, tetapi juga telah berkembang menjadi kartu yang multiguna.

Disamping segi-segi positif tersebut, pengguna ATM juga tidak lepas dari kekurangan atau dampak yang sifatnya negatif. Kekurangan tersebut misalnya kesalahan dalam transfer atau kerusakan mesin, yang tentunya dapat merugikan nasabah pengguna ATM. Selain itu dengan kecanggihan teknologi yang ada, patut diperhatikan adanya kemungkinan kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga dalam transaksi melalui ATM, misalnya dengan penggunaan langsung

¹⁶ Retnowulan Sutantio, *Kapita Selektta Hukum Ekonomi dan Hukum Perbankan*, Seri Varia Yustisia I, 1996, Hlm. 11.

kartu ATM nasabah yang telah diketahui nomor PIN (*Personal Identification Number*)-nya, pemalsuan kartu, atau pencurian data nasabah pengguna ATM.

Dengan sifatnya yang unik (*paperless*, waktu yang lebih fleksibel tanpa perlu kehadiran di counter bank, dan sebagainya), ATM telah memberikan keunggulan sebagaimana dikemukakan diatas. Namun harus disadari bahwa dengan sifatnya yang unik tersebut perlindungan nasabah dapat menjadi tidak jelas, yang pada akhirnya mengakibatkan masalah-masalah yang timbul dari transaksi ini belum dapat diselesaikan dengan baik, bahkan nasabah sering berada pada pihak yang dirugikan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, bank sebagai lembaga kepercayaan yang diharuskan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan segala kegiatan usahanya, dalam hal ini termasuk layanan transfer melalui sistem ATM, usaha yang dapat dilakukan bank untuk menciptakan kepercayaan nasabahnya adalah dengan memberikan jaminan keamanan yang jelas dan transparan.

Adanya kemungkinan-kemungkinan tersebut diatas, hukum muncul sebagai kekuatan yang memberikan solusi antara lain memberikan perlindungan terhadap kemungkinan pelanggaran hak dan sebagainya terhadap semua pihak yang beritikad buruk.¹⁷ Hukum merupakan alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat. Akan tetapi dalam masyarakat yang sedang membangun dan berkembang termasuk Indonesia, yang dalam definisi kita berarti masyarakat

¹⁷ Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, (Bandung: Bina Cipta, 2002). Hlm. 11.

yang sedang berubah cepat, hukum tidak mungkin memiliki fungsi demikian saja. Ia juga harus dapat membantu proses perubahan masyarakat itu.¹⁸ Hukum harus menjadi alat pembaharuan masyarakat yang menempati posisi di depan, guna mengarahkan masyarakat yang tengah membangun tersebut. Artinya hukum harus telah ada guna mengantisipasi segala persoalan yang mungkin timbul dalam masyarakat. Berkenaan dengan penggunaan ATM, hukum perbankan khususnya belum mempunyai aturan-aturan mengenai ATM dalam suatu peraturan yang bersifat khusus dan menyeluruh.

Perjanjian ATM dibuat seperti perjanjian pembukaan rekening tabungan biasa, tapi dengan tambahan fasilitas kartu ATM. Perjanjian pembukaan rekening ini merupakan salah satu bentuk penghimpunan dana yang dilakukan bank untuk penerimaan simpanan dari masyarakat. Perjanjian yang ditandatangani nasabah bank tersebut tentunya sudah dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh pihak bank dan disetujui dengan ditandatangani oleh nasabah bank. Dalam perjanjian ATM, calon nasabah bank menyimpan identitasnya di bank yang bersangkutan dan menyimpan atau menyetor sejumlah uang yang menjadi saldo pertama calon nasabah tersebut. Perjanjian itu memuat syarat-syarat yang tidak diatur secara khusus oleh KUHPerduta. Oleh karena itu, landasan hukum yang digunakan dalam perjanjian ATM masih menggunakan dasar atau landasan hukum perjanjian, sebagai mana diatur dalam Buku III KUHPerduta tentang perikatan.

¹⁸ CFG. Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, (Bandung: Bina Cipta, 1998), hLM. 10.

Landasan hukum perjanjian ATM menurut Buku III KUHPerdata adalah:

1. Pasal 1319 KUH Perdata, yang berbunyi:

“Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum”.

2. Pasal 1320 KUHPerdata, yang berbunyi:

“untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat:

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. suatu hal tertentu;
- d. suatu sebab yang halal.”

3. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar perlindungan hukum bagi nasabah bank. Hukum di Indonesia harus dapat memberikan perlindungan khusus yang bisa menyelesaikan segala kemungkinan masalah yang timbul dari perjanjian ATM antara bank dengan nasabahnya. Hukum sebagai nilai-nilai yang menggambarkan abstraksi dari hati nurani manusia dan rasa kemanusiaan mengenai adil dan tidak adil, benar dan tidak benar, sah dan tidak sah, patut dan tidak patut, dimana pada hakekatnya mampu untuk menjawab mengenai penyelesaian pengaduan nasabah bank terhadap transaksi melalui mesin ATM yang rusak. Mengingat luasnya dan sekaligus tipisnya batas antara nilai kemanfaatan dengan dampak negatif yang akan timbul dari teknologi, maka sangat dibutuhkan berbagai aspek hukum sekaligus untuk mengatur

penggunaan teknologi pada umumnya. Berbagai aspek hukum yang dimaksud meliputi baik aspek hukum publik maupun aspek hukum perdata. Dengan demikian hukum juga akan mampu memberikan solusi dan jawaban atas kemungkinan timbulnya hal-hal negative dan merugikan dalam penggunaan dan pemanfaatan iptek sementara penggunaan iptek sebesar-besarnya bermanfaat guna kelangsungan kehidupan kemanusiaan. Untuk itu perlu perlindungan terhadap nasabah yang menggunakan ATM perbankan.

F. Metode Penelitian

Metode menurut Peter R. Senn merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah yang sistematis.¹⁹ Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan atau penelitian data sekunder.²⁰ Penelitian hukum normatif yang nantinya akan di arahkan refleksinya kepada norma – norma dasar yang diberi bentuk konkret dalam norma – norma yang di tentukan dalam bidang hukum tertentu. Norma – norma tersebut nantinya akan di implementasikan ke dalam peraturan – peraturan konkret dalam kehidupan masyarakat.²¹ Berkaitan dengan mekanisme penyelesaian pengaduan terkait penarikan dana nasabah bank

¹⁹ Peter R. Senn, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 46

²⁰ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 24

²¹ Jhonny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, ctk. Kedua, BayuMedia Publishing, Malang, 2006, hlm 46

melalui mesin ATM yang rusak. Dan langkah – langkah yang di tempuh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu memberikan paparan secara sistematis dan logis, serta kemudian menganalisisnya, dalam rangka Mengkaji bahan-bahan dari kepustakaan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dikaitkan dengan teori-teori hukum yang menyangkut permasalahan yang dihadapi untuk menggambarkan dan menganalisis fakta-fakta secara sistematis, faktual, logis dan memiliki landasan pemikiran yang jelas.²² Berkaitan dengan penyelesaian pengaduan terkait penarikan dana nasabah bank melalui ATM rusak.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:²³

“Pendekatan yuridis normatif, yaitu metode yang menggunakan sumber-sumber data sekunder, yaitu peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan pendapat-pendapat para sarjana hukum terkemuka, yang kemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dan permasalahan yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut.”

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu menganalisis mengenai penyelesaian penarikan uang dana

²² Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 24.

²³ *Ibid*, hlm. 11.

nasabah melalui ATM yang rusak menggunakan dasar peraturan perundang-undangan yaitu PBI Nomor 16/1/PBI/2014 J.o POJK Nomor 1/POJK.07/2013.

3. Tahap Penelitian

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan yaitu:²⁴

“Penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder dalam bidang hukum dipandang dari sudut kekuatan mengikatnya dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier”.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu:

a. Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat,²⁵ terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- 1) Peraturan dasar yaitu Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke IV
- 2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

²⁴ *Ibid*, hlm. 11.

²⁵ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif “Suatu Tinjauan Singkat”*, Rajawali Pers, Jakarta, 1985, hlm. 11.

- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - 4) Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 5) Peraturan OJK No. 1/ POJK.07.2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan
 - 6) PBI Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.²⁶ Bahan hukum sekunder bisa berupa buku-buku yang ada hubungannya dengan penulisan Skripsi atau seperti buku-buku yang ditulis oleh para ahli, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum yang relevan dengan penyelesaian pengaduan terkait penarikan dana nasabah bank melalui mesin ATM rusak yang dikaji oleh penulis.²⁷
- c. Bahan hukum tersier yaitu, bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder.²⁸ Contohnya: Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Black's Law Dictionary*, Kamus Bahasa Inggris:, Internet dan lain-lain.

²⁶ *Ibid*, hlm. 14.

²⁷ Amarudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 32.

²⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, CV Rajawali, Jakarta, 1985, hlm. 15.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini, akan diteliti mengenai data sekunder dan data primer dengan demikian ada dua kegiatan utama yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*Field Research*).

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan yaitu suatu metode yang mempelajari dan meneliti literatur tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan nasabah bank yang bermasalah dalam penarikan dana melalui mesin ATM yang rusak.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan dan meneliti data mengenai penyelesaian pengaduan nasabah yang bermasalah dalam penarikan dana secara langsung di lapangan, dengan perwakilan Bank Indonesia, Bank konvensional yang menerbitkan ATM dan Pihak kantor OJK Kota Bandung.

5. Alat Pengumpulan Data

a. Data Kepustakaan

- 1) Menggunakan catatan untuk memperoleh data yang dilakukan secara tertulis.
- 2) Menggunakan laptop dalam memperoleh data yang diperoleh dari alamat website internet.

3) Menggunakan *flashdisk* sebagai penyimpan data yang diperoleh dari alamat website internet atau dari narasumber.

b. Wawancara

Penelitian lapangan dilakukan dengan mengadakan wawancara kepada informan yang terlebih dahulu mempersiapkan pokok-pokok pertanyaan sebagai pedoman dan variasi-variasi pada saat wawancara.

Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan narasumber yaitu Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Konvensional. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi²⁹, sehingga mendapatkan informasi untuk melengkapi data sekunder. Wawancara dilakukan dilokasi yang memiliki korelasi dengan penyelesaian pengaduan penarikan dana nasabah bank melalui mesin ATM yang rusak seperti dengan pihak Kantor Perwakilan Bank Indonesia, Pihak kantor OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan beberapa pihak Bank Konvensional.

6. Analisis Data

Berdasarkan metode pendekatan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, maka analisis data dilakukan dengan cara yuridis kualitatif yaitu penyusunan data secara kualitatif untuk

²⁹ Ronny Hanitjo soemitro, *op.cit*, hlm.51.

memperoleh kejelasan tentang masalah yang di bahas dengan analisis non statistic dengan bertitik tolak kepada asas, norma, dan peraturan perundang-undangan yang ada sebagai norma hukum positif tanpa menggunakan rumus dan angka. Sehingga perundang-undangan yang satu dan perundang-undangan yang lain tidak bertentangan satu sama lain guna mencapai kepastian hukum.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini berlokasi di tempat yang mempunyai korelasi dengan masalah yang dikaji oleh peneliti, adapun lokasi penelitian yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Jalan Lengkong Dalam Nomor 17 Bandung.
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Bandung, Jalan Dipati Ukur Nomor 35 Bandung.

b. Penelitian Lapangan

- 1) Kantor Perwakilan Bank Indonesia

Beralamat di jalan Braga, Kota Bandung No. 108

(022) 4230223/ (022) 4237787

- 2) Kantor Regional 2 OJK (Otoritas Jasa Keuangan)

Beralamat di jalan Ir. H. Juanda No.152, Lebak

Siliwangi, Coblong, Lebakgede, Bandung, Kota Bandung,

Jawa Barat 40132

3) Kantor Bank Mandiri KCU Bandung

Beralamat Jl. Asia Afrika No.118, Kb. Pisang Kec.
Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40261.