

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Bank, baik bank sentral maupun bank umum merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta maupun perorangan menyimpan dana-dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan dan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Bank berfungsi antara lain sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*), serta melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian masyarakat. Kondisi yang demikian, maka bank adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.¹

Tugas dari lembaga perbankan antara lain adalah mengatur dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendidik masyarakat agar memahami pentingnya menabung, di samping itu juga membantu program pemerintah dalam penyediaan

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hal. 337.

dana dengan jalan menyerap segala bentuk dana yang ada pada masyarakat. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: Pertama, nasabah deposan, adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).³

Faktor utama yang menjadi kelemahan bagi nasabah sebagai konsumen pada pelayanan jasa bank adalah tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan hak-haknya masih rendah. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum maka sekarang ini telah ada undang-undang yang mengatur, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Rasio diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab

² Syamsul Iskandar, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: PT. Semesta Asa Bersama, hal 6

³ Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 40-41.

dalam menjalankan kegiatannya.⁴ UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.⁵

Dengan berlakunya Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan konsekuensi terhadap pelaku usaha, dimana pelaku usaha jasa bank dituntut untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

⁴ Az. Nasution, 2003, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42", Artikel pada Teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II, No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan.

⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 17.

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶

Konsumen diberikan produk yang diberikan oleh bank seperti kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dengan sistem pengamanan oleh bank dan peraturan yang diberikan oleh bank itu sendiri.⁷ Untuk itu, bank harus dapat memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya dalam menggunakan produk barang atau jasa yang diberikan oleh pihak perbankan kepada konsumen yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak-hak konsumen dalam konteks nasional, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁶ Lihat Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Huzna Zahir, Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Masih Lemah, www.perspektifbaru.com, edisi 725, diakses 02 Juni 2013.

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸

Resolusi Perserikatan Bangsa –bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumer Protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:⁹

⁸ Lihat pasal 4 UU RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersediannya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Seiring dengan kemajuan teknologi salah satu pelayanan bank adalah dengan diluncurkannya kartu ATM (*Automated teller Machine*) sebagai salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank. Secara harfiah ATM dapat diartikan mesin kasir otomatis, dalam bahasa Indonesia sehari-hari dikenal istilah Anjungan Tunai Mandiri yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit.¹⁰ Selain itu ATM juga dapat digunakan pembayaran rekening telepon selular serta belanja barang dan jasa pada tempat-tempat yang telah ditentukan. Namun kepentingan nasabah pengguna layanan tersebut juga harus tetap diperhatikan khususnya dalam hal perlindungan hukum.

⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal.27-28.

¹⁰ Joni Emerson, 2002, Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia, Jakarta: PT Prenhallindo, hal 260.

Perlindungan hukum ini sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik ini, namun tetap saja ada nasabah yang dirugikan karena menggunakan pelayanan ini. Permasalahan yang terjadi pada mesin ATM yang dapat merugikan nasabah antara lain adalah:

1. Terjadinya pengebetan yang tidak dikehendaki oleh pemilik rekening
2. Kerusakan mesin sehingga nasabah tidak bisa mengambil uangnya
3. Terjadinya kesalahan transfer yang dilakukan melalui ATM oleh nasabah.
4. Terjadinya kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga, salah satu contohnya pembobolan ATM.

Untuk itu sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum agar kepercayaan masyarakat kepada bank tidak akan hilang. Karena tanpa ada kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik.¹¹

Berdasar latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul: Perlindungan hukum bagi nasabah dalam menggunakan ATM ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi kasus pada Bank BNI).

¹¹ Hermansyah, 2009, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta: Prenada Media Group, hal 144

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah penulisan hukum/skripsi ini adalah

Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah Bank BNI apabila terjadi kerugian dalam menggunakan kartu ATM?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah Bank pengguna kartu ATM.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Objektif

Manfaat objektif dari penelitian ini adalah bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, dan hukum perbankan khususnya.

2. Manfaat Subyektif

- a. Bagi bank pada umumnya dapat menghargai nasabah dan memberikan kepastian hukum kepada nasabah.
- b. Bagi nasabah sebagai Konsumen agar berhati-hati dalam menggunakan produk yang disediakan oleh pelaku usaha dan konsumen dapat

mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepadanya pada saat terjadi kerugian.

- c. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Strata 1 (S1) Ilmu Hukum.

E. Keaslian Penulisan

Penulis menyatakan bahwa penelitian dengan judul, “Perlindungan hukum bagi nasabah dalam menggunakan ATM ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi kasus pada Bank BNI).” merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian ini mempunyai kekhususan yaitu untuk mengetahui “Perlindungan hukum bagi nasabah sebagai konsumen dalam menggunakan ATM”. Penelitian ini merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain.

Dalam penelitian ini sudah ada yang pernah meneliti dengan variabel atau konsep yang sama yaitu mengenai perlindungan nasabah seperti sebagai berikut :

1. Lysna Miranti (04 05 08603) pada tahun 2008 dari fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “ Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pemegang Kartu Kredit Terhadap Kerjasama Antara Bank Dengan *Merchant* ”. Tujuan penelitian adalah untuk mendapat bahan hukum yang akurat mengenai masalah-masalah yang terdapat dalam upaya

perlindungan hukum bagi para pihak yang menggunakan sistem kartu kredit dalam bertransaksi.

Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pada prakteknya pihak bank telah mencantumkan klausula-klausula baku di dalamnya sehingga nasabah yang memiliki *bargaining position* yang lemah tidak dapat melakukan proses negosiasi terlebih dahulu untuk menyesuaikan kepentingan para pihak.
 - b. Perlindungan hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa kartu kredit tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah mengatur tentang hak-hak konsumen, dimana ketentuan perundang-undangan ini seharusnya sudah dapat melindungi kepentingan nasabah pemegang kartu kredit.
2. Sherly Meina (01 05 07711) pada tahun 2008 dari fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Menggunakan *Automated Teller Machine* (ATM) Karena Kelemahan Sistem”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan transaksi Elektronik Banking melalui *Automated Teller Machine* (ATM) yang mengalami masalah karena sistem.

Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan transaksi E-banking akan terpenuhi jika pelaksanaan peraturan perundang-undangan konsumen yang ada yaitu Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Perbankan berjalan sesuai dengan ketentuan, terlebih dengan ditetapkannya Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menegaskan pemanfaatan teknologi informasi tersebut dilakukan secara aman bagi nasabah bank.
- b. Adanya keadaan yang berbeda antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah masih terlihat jelas sebagai pihak yang kuat dan pihak yang lemah, hal ini dibuktikan dengan adanya perjanjian baku yang memuat exoneration clause dan klausula baku yang menjadi senjata ampuh bagi pihak bank sebagai pelaku usaha dan nasabah tidak diberikan kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap perjanjian yang telah dibuat tersebut.
- c. Tanggung jawab bank sebagai pelaku usaha berkaitan dengan E-banking belum sepenuhnya terlaksana. Kecaman informasi yang menggambarkan seluruh aturan yang dilakukan untuk mencegah

penggunaan yang tidak bertanggungjawab juga belum sepenuhnya terpenuhi.

3. Yohanes Kristianto (06 05 09535) pada tahun 2010 dari fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “ Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Menyimpan Dananya Pada Suatu Bank”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui adanya perjanjian baku yang dibuat oleh pihak bank dengan para nasabah dan untuk mengetahui sejauh mana nasabah dalam menyimpan dananya pada suatu bank mendapatkan perlindungan hukum.

Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Perjanjian yang dilakukan antara bank sebagai pertama dengan nasabah penyimpan dana sebagai pihak kedua merupakan suatu perjanjian dasar, dimana klausul-klausul baku dalam bentuk formulir diberikan kepada calon nasabah tanpa ada proses negosiasi. Dengan begitu nasabah hanya tinggal menandatangani syarat-syarat perjanjian dari formulir tanpa mengetahui terlebih dahulu isi dari formulir tersebut. Kelak dikemudian hari jika nasabah penyimpan dana merasa dirugikan akibat ulah suatu bank maka para nasabah sudah mempunyai perlindungan hukum baginya dengan bantuan pemerintah dan pemerintah sudah mengatur jelas dengan adanya peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai

Bank Central di Indonesia mengenai perlindungan nasabah penyimpan dana dan berfungsi untuk menjamin simpanan nasabah agar terlindungi oleh hukum.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan Hukum menurut Prof. Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya.¹²
2. Konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹³
3. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic teller machine*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang teller. Setiap

¹² Sudikno Mertokusumo, 1985, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta. Hal.25.

¹³ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.¹⁴

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang titik fokusnya pada perilaku masyarakat hukum yang hasilnya berupa fakta sosial. Penelitian hukum empiris dalam penalarannya menggunakan penalaran induksi yaitu metode penalaran yang ditarik dari peraturan hukum yang khusus kedalam kesimpulan hukum yang lebih umum. Penelitian hukum empiris menggunakan data primer yang digunakan sebagai data utama dan bahan hukum yang menjadi bahan sekunder sebagai pendukung. Data primer diperoleh menggunakan metode wawancara sebagai sumber utama.

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum empiris ini, data yang diperlukan adalah data primer sebagai sumber data utama di samping data sekunder yang berupa bahan hukum sebagai sumber data pendukung.

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang obyek yang sedang diteliti. Data ini dapat diperoleh dari

¹⁴ <http://ricojacson.wordpress.com/2011/06/01/pengertian-atm-anjungan-tunai-mandiri-tulisan-softskill-terapan-komputer-perbankan/>, diakses 13 maret 2013

wawancara langsung kepada responden maupun dengan kuesioner yang berkaitan langsung dengan permasalahan hukum yang diteliti. Data primer terbagi atas:

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah bertempat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2) Populasi

Nasabah Bank yang tersebar di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memegang kartu ATM dari Bank BNI.

3) Sampel

Dalam penelitian ini, sampling yang diambil penulis berupa *random sampling* atau penulis mengambil sampling secara acak karena populasi bersifat homogen yaitu pihak nasabah yang memiliki kartu ATM BNI 46. Sampling diambil penulis sebanyak 15 nasabah.

4) Responden

Responden adalah subyek yang memberikan jawaban pertanyaan dalam penelitian. Pada penelitian hukum ini, yang menjadi responden adalah nasabah pengguna ATM di Bank BNI.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah merupakan data yang diperoleh dari bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang meliputi pendapat para ahli hukum, buku-buku dan sebagainya.

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer terdiri dari norma hukum positif yaitu:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42;
- c) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.
- d) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17 DPNP/DPbS/DPBPR.
- e) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16 DPNP/DPbS/DPBPR.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder berupa pendapat ahli hukum, buku-buku, artikel/makalah, *website*.

3. Metode Analisis Data

Metode Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah metode analisis dengan menggunakan ukuran kualitatif, artinya data yang di peroleh peneliti dari responden ataupun narasumber kemudian di bandingkan dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk kemudian ditarik kesimpulan mengenai permasalahan hukum yang di teliti. Metode yang di gunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian hukum ini adalah metode berpikir induktif merupakan metode berpikir yang mendasarkan pada hal-hal yang bersifat khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

H. Sistematika penulisan hukum

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, dari latar belakang masalah tersebut dapat ditemukan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan konsep dan metode penelitian.

BAB II : Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang berbagai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan judul penulis dan menguraikan tentang hasil dari penelitian penulis tentang bagaimana “Perlindungan hukum bagi nasabah dalam menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. (Studi kasus pada Bank BNI 46).”

BAB III : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan hal-hal yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dan penulis juga akan memberikan saran yang relevan untuk menyelesaikan masalah.