

**JURNAL**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
KARTU ATM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. (STUDI KASUS PADA  
BANK BNI)**



**Diajukan oleh :**

**TIGOR BENGET FRIENDLY MARBUN B**

**NPM : 07 05 09693**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
JURNAL**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
KARTU ATM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. (STUDI KASUS PADA  
BANK BNI)**

**Diajukan oleh :**

**TIGOR BENGET FRIENDLY MARBUN B**

**N P M : 07 05 09693**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**Dosen Pembimbing,**



**J. Widijantoro, SH., MH.**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. G. Sri Nurhartanto, SH. L.L.M.**

**Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM  
Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus Pada Bank BNI)  
Tigor Benget Friendly Marbun B, J. Widiyantoro, Program Studi Ilmu  
Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Abstract**

*Along with the advancement of technology is one of service Bank launches ATM (Auto Teller Machine) to facilitate customer transactions anywhere, but the use of ATM cards have problems that could harm customers as a consumer. From the above background, it is in the writing of this thesis has major issues, namely: How does the legal protection for customers of Bank BNI 46 in the event of a loss in the use of an ATM card?. This study is an empirical study, conducted by reviewing the legal community behavior which results in social facts as the primary data and secondary legal materials into materials as a supporter. The conclusion of this study indicate that customers have not protected their rights due to the dominance of the bank, the bank would be liable if the loss is caused by the bank.*

***Keywords : legal protection***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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.<sup>1</sup>

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 dalam menjalankan kegiatannya.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup> 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:

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 17.

<sup>4</sup> Huzna Zahir, *Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Masih Lemah*, [www.perspektifbaru.com](http://www.perspektifbaru.com), edisi 725, diakses 02 Juni 2013.

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup> 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. 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 pendebitan 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.

<sup>5</sup> Lihat pasal 4 UU RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>6</sup> Joni Emerson, 2002, Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia, Jakarta: PT Prenhallindo, hal 260.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah adalah sebagai berikut :

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

## Isi Makalah

### A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

#### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), "*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*" Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

"segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen.<sup>7</sup> Perlindungan atas kepentingan ini diperlukan karena konsumen pada umumnya berada dipihak yang lemah dan dirugikan. Masalah perlindungan konsumen bukan semata-mata masalah orang perorangan, tetapi masalah bersama atau masalah nasional sebab pada umumnya melindungi konsumen itu berarti melindungi kita bersama.

Ada 4 alasan pokok kenapa konsumen perlu dilindungi;

1. Melindungi konsumen sama halnya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional Bangsa Indonesia.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindari dari dampak *negative* penggunaan teknologi.
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat jasmani dan rohani.
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Perlindungan Konsumen yang efektif diperlukan agar konsumen tidak terlalu dirugikan. Salah satu caranya adalah dengan melahirkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pengaturannya dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), Hal 1.

- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.

Dengan adanya pengaturan ini diharapkan dapat diterapkan agar konsumen tidak mendapatkan kerugian atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

## B. Tinjauan Umum Bank

### 1. Pengertian Bank

Apabila kita menelusuri sejarah dari terminologi bank, maka kita temukan bahwa kata “bank” yang berarti “*bance*” yang berarti bangku tempat duduk. Sebab pada masa zaman pertengahan pihak bankir Itali yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan tersebut dengan duduk dibangku dihalaman pasar.<sup>8</sup> 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 Ruddy Tri Santoso, berpendapat bahwa “Bank adalah industri yang bergerak di bidang kepercayaan, yang dalam hal ini adalah sebagai media perantara keuangan (Financial Intermediary) antara debitur dan kreditur dana”.<sup>9</sup>

Bank merupakan lembaga yang sangat besar peranannya dalam perekonomian negara.<sup>10</sup> Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank sebagai badan hukum berarti secara yuridis merupakan subjek hukum yang dapat mengikatkan diri dengan pihak ketiga.

Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana yang dimiliki.<sup>11</sup> Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian melalui kegiatan perkreditan dan berbagai usaha pelayanan dan jasa yang diberikan.

<sup>8</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal. 13.

<sup>9</sup> R. Tjipto Adinugroho. R, *Perbankan Masalah Permodalan Dana Potensial*, Padya Paramita, Jakarta, 1985, Hal. 5.

<sup>10</sup> Sentosa Sembiring, 2000. *Hukum Perbankan*.

<sup>11</sup> Hermansyah, 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta.

Evolusi bank sebagai pemberi jasa keuangan berawal dari kesejarahannya dan berlanjut sampai sekarang. Dewasa ini bank adalah institusi yang memegang lisensi bank. Lisensi bank diberikan oleh atasan bagian keuangan yang memberikan hak untuk melakukan jasa perbankan dasar, seperti menerima tabungan dan memberikan pinjaman. Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara Indonesia. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. *Pertama*, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara *barter* yang memakan waktu. *Kedua*, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat.

Adanya jasa bank, maka pihak nasabah mendapat kemudahan dalam melakukan segala transaksi yang berhubungan dengan keuangan, dan dapat terlindung dari segala bentuk ketidakadilan lintah darat yang di dalam memberikan pinjaman kepada nasabah seperti praktek bank-bank gelap yang memberi pinjaman dengan bunga tinggi. Interaksi di dunia perbankan antara nasabah dan bank bukanlah suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi masalah, dan apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dan bank.

Dalam kegiatan perbankan sendiri dikenal beberapa asas yaitu:

1) Asas Demokrasi Ekonomi

Asas Demokrasi Ekonomi ditegaskan dalam pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Pasal tersebut menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti, usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

2) Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Asas Kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat kepadanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali

pada waktu yang diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai dengan imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya. Berbagai persoalan dapat menyebabkan ketidakpercayaan nasabah terhadap suatu bank.

3) Asas Kerahasiaan (*Confidential Principle*)

Asas Kerahasiaan adalah asas yang mengharuskan atau mewajibkan bank merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank, yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Kerahasiaan itu adalah untuk kepentingan bank sendiri karena bank memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank. Masyarakat hanya akan memercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila bank menjamin bahwa tidak akan ada penyalahgunaan pengetahuan bank tentang simpanannya. Dengan demikian, bank harus memegang teguh rahasia nasabah bank.

4) Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Asas Kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Hal ini disebutkan dalam pasal 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya menggunakan prinsip kehati-hatian.

Fungsi dan tujuan bank adalah sebagai *agent of development* dan *financial intermediary*. Bank memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi bank sebagai *financial intermediary* adalah sebagai perantara penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat. Dalam hal ini bank bertindak sebagai perantara atau penghubung antara nasabah yang satu dan yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi.

Wujud utama fungsi bank sebagai *financial intermediary* pada bank-bank swasta tercermin melalui produk jasa yang dihasilkannya antara lain:

- a) Menerima titipan pengiriman uang, baik dalam maupun luar negeri.
- b) Melaksanakan jasa pengamanan barang berharga melalui *safe deposit box*.
- c) Menghimpun dana melalui giro, tabungan dan deposito.

- d) Menyalurkan dana melalui pemberian kredit.
- e) Penjamin emisi bagi perusahaan-perusahaan yang akan menjual sahamnya.
- f) Mengadakan transaksi pembayaran dengan luar negeri dalam bidang *trade financing letter of credit*.
- g) Menjembatani kesenjangan waktu, terutama dalam transaksi valuta asing dan lalu lintas devisa.

## 2. Kedudukan dan hubungan hukum antara Bank dan Nasabah

Kedudukan antara bank dengan nasabah yaitu bank sebagai pelaku usaha dan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank dan nasabah. Dari sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana interaksi terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu. Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Berdasarkan pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 menyebutkan bahwa Nasabah Penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Hubungan antara nasabah dengan bank adalah hubungan kontraktual artinya antara nasabah sebagai orang yang memiliki dan sebagai orang yang akan menyimpan dananya pada bank dengan bank terdapat suatu perjanjian atau kontrak dimana antara nasabah dan bank. Perjanjian antara bank dengan nasabah penyimpan disebut juga sebagai perjanjian simpanan. Karena pada prinsipnya hubungan antara nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan kontraktual tersebut, maka dalam praktek seringkali nasabah penyimpan dana tidak mendapat perlindungan yang sewajarnya oleh sektor hukum. Bank sebagai pihak yang memberikan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa perbankan kemudian nasabah sebagai pihak yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa perbankan yang dimiliki oleh bank serta sebagai pihak yang menyimpan dananya pada suatu bank dan memiliki dana. Nasabah menggunakan jasa perbankan sesuai dengan jasa apa yang dibutuhkan dan tentunya memberikan manfaat bagi nasabahnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengatur beberapa pengertian mengenai nasabah yaitu:

1. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan.
2. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya pada suatu bank dalam bentuk simpanan

berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

### 3. ATM Sebagai Produk Perbankan

Salah satu produk perbankan yang dikembangkan dalam rangka pelayanan pada masyarakat adalah dengan penggunaan ATM. Sesuai dengan berkembangnya zaman di kota besar akan sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Atm merupakan salah satu usaha perbankan dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat karena menguntungkan bagi penggunaannya dimana dapat menghemat waktu dan tempat bagi fungsi serta kegiatan perbankan rutin. Perkembangan ATM juga merupakan salah satu usaha bank untuk memaksimalkan investasi mereka di bidang teknologi, dengan menggunakan ATM nasabah dapat menghemat waktu tanpa harus ke bank untuk melakukan penarikan tunai, karena letak ATM berada dimana-mana dan tanpa harus mengisi formulir untuk penarikan uang atau setoran.

ATM ( Anjungan Tunai Mandiri) 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. Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian ATM menurut Allen H. Lipis adalah “Alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau di luar perkarangan bank yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin.”<sup>12</sup>

## C. Tinjauan Umum Perlindungan Nasabah

### 1. Pengertian Perlindungan Nasabah

Menurut Pasal 1 ayat (16) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang

---

<sup>12</sup> Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linken, *Perbankan Elektronik (electronic banking)*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992.

Perbankan, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>13</sup> Sedangkan menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank

Nasabah bank menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2 adalah juga konsumen, yaitu setiap 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. Sedangkan bank menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai pelaku usaha yang memberikan pelayanan perbankan yang dimanfaatkan oleh konsumen, yakni nasabah bank. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha meliputi perusahaan, korporasi, pedagang, distributor, dan sebagainya. Itu mempunyai arti bahwa perbankan termasuk pelaku usaha.

Menurut Prof. Mochtar Kusumaatmadja, batasan atau definisi Hukum Perlindungan Konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup”, yang artinya tidak cukup dengan surat peringatan dari pemberitahuna awal yang dilakukan oleh bank merupakan suatu wujud perlindungan untuk konsumen, karena dengan pemberitahuna dan surat peringatan tidak dapat mencakup pengaturan akan hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, terutama jauh dari kata sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (10) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengartikan secara cukup luas, yang terwujud dalam perkataan: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”

Pandangan Nasabah atas Perlindungan yang diberikan oleh Pihak Bank, nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan. Artinya bahwa nasabah bank adalah pihak-pihak yang menggunakan produk-produk pelayanan jasaperbankan. Dengan kedudukan sebagai konsumen, posisi antara bank adalah berlawanan, nasabah bank merasa perlu mendapatkan perlindungan hukum yang memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dalam hal perjanjian mengenai ATM yang telah disepakati dan bank bertindak sebagai produsen. Sehingga dapat ditegaskan bahwa, sebagai seorang konsumen perbankan, masyarakat harus jeli dalam mendapatkan hak-haknya.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum bagi nasabah bermakna hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka

---

<sup>13</sup> Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182

kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut dengan hak. Dengan demikian tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja. Yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang.<sup>14</sup>

#### **D. Perlindungan hukum bagi nasabah Bank BNI apabila terjadi kerugian dalam menggunakan kartu ATM.**

Permasalahan yang terjadi pada mesin ATM yang dapat merugikan nasabah antara lain adalah:

1. Terjadinya pendebitan 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.

Pihak Bank BNI sebagai narasumber atas permasalahan diatas mengatakan bahwa, apabila terjadi permasalahan yang terjadi pada saat nasabah menggunakan ATM seperti yang diatas, Pihak Bank akan menanggapi keluhan para nasabah asalkan nasabah mengajukan keluhannya kepada pihak Bank.

Pihak Bank akan mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah saat menggunakan ATM, bila kerugian tersebut terjadi akibat dari kesalahan Bank dalam menjalankan sistem keamanan. Tetapi apabila kerugian diakibatkan oleh nasabah sendiri, maka pihak Bank tidak dapat mengganti kerugian karena nasabah dianggap tidak dapat menjaga kerahasiaan datanya, biasanya ini terjadi pada nasabah bila kehilangan kartu ATM atau penipuan kepada nasabah.

Dari penjelasan narasumber diatas, pihak bank telah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha yaitu melindungi hak-hak konsumen meskipun melalui prosedur yang cukup rumit bagi nasabah, tetapi apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen sendiri, pihak bank tidak bertanggung jawab. Nasabah juga mengatakan bahwa pelayanan Bank sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan yang diajukan nasabah walaupun nasabah masih merasa diposisi yang lemah dikarenakan posisi Bank lebih dominan.

Bank sebagai pelaku usaha sudah memenuhi salah satu hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 ayat 4 Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Hal ini dapat dipenuhi oleh pelaku usaha apabila ada kesadaran dari konsumen untuk

---

<sup>14</sup> Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011. Hlm. 104

menuntut haknya, oleh dari itu kesadaran hukum konsumen juga sangat perlu ditumbuhkan agar terciptanya perlindungan konsumen yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena faktor yang menghambat penegakan Hukum Perlindungan Konsumen adalah kesadaran konsumen untuk membela, melindungi dan menuntut hak-haknya.

### **Kesimpulan**

Untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan penulis, berdasarkan uraian pembahasan diatas dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di dunia perbankan, nasabah pengguna ATM sebagai konsumennya belum terpenuhi secara penuh hak-haknya, hal ini terjadi karena adanya dominasi bank atas nasabah. Bank akan mengganti kerugian nasabah apabila diakibatkan oleh kesalahan bank itu sendiri, tetapi bila karena kesalahan nasabah, maka pihak bank tidak akan mengganti. Nasabah diberikan layanan ATM yang diproduksi oleh perbankan untuk memudahkan transaksi yang dilakukan nasabah sementara bank tidak mengetahui apakah nasabah dapat menjaga kerahasiaan data mereka dan kurangnya kesadaran nasabah atas hak-haknya yang harus terpenuhi. Jadi kurangnya kesadaran nasabah dan dominannya kedudukan Bank inilah yang menimbulkan perlindungan nasabah pengguna ATM tidak terlindungi.

Apabila kelak nasabah pengguna ATM merasa dirugikan maka bank tersebut dinyatakan gagal dan para nasabah mempunyai perlindungan hukum bagi dirinya dan menuntut ganti kerugian. Pemerintah sudah mengatur jelas dengan adanya peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai Bank Pengawas yang melindungi nasabah dan adanya lembaga yang dapat membantu nasabah dalam pengaduan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), Hal 1.
- Allen H. Lipis, Thomas R. Marschall, Jan H. Linken, *Perbankan Elektronik (electronic banking)*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992.
- 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.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 17.
- Hermansyah, 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta.
- Joni Emerson, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: PT Prenhallindo, hal 260.
- Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011. Hlm. 104
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hal. 337.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Buku I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal. 13.
- R. Tjipto Adinugroho. R, *Perbankan Masalah Permodalan Dana Potensial*, Padya Paramita, Jakarta, 1985, Hal. 5.
- Sentosa Sembiring, 2000. *Hukum Perbankan*.

### Peraturan Perundang undangan

- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *Burgelijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.