



PERPUSTAKAAN

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS INDONESIA

Tanggal

16 JUL 2007

Keputusan

: 100/MIH/Hd.7/2007

Klasifikasi

: P/343.071 Vol 06

Subjek

: Consumer protection



**TESIS**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA KARTU  
ATM DI PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) Tbk.**



**Oleh:**

**VENDRIO ARTHALEZA  
Nim. 05.1034/PS/MIH**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCA SARJANA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

**2006**



**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS HUKUM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**TESIS**

**PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA KARTU ATM  
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

Disusun Oleh:

**VENDRIO ARTHALEZA  
Nim. 05.1034/PS/MIH**

Tesis ini telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji  
Pada Tanggal: 21 Oktober 2006

**Tim Penguji**

**Ketua**

Prof. Dr. Dra. MG Endang Sumiarni.SH.MHum

**Anggota**

Th. Anita Christiani.SH.MHum

Aenny Retnowati, SH.MHum

**Tanda Tangan**



**KETUA/PROGRAM STUDI**

**Prof. Dr. Dra. MG Endang Sumiarni.SH.MHum**



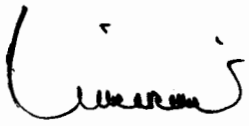
**UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS HUKUM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

---

**PENGESAHAN TESIS**

**Nama** : VENDRIO ARTHALEZA  
**Nomor Mahasiswa** : 05.1034/PS/MIH  
**Konsentrasi** : Hukum Bisnis  
**Judul Tesis** : Perlindungan Nasabah Pengguna Kartu ATM di PT.  
Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk.

<b>Nama Pembimbing</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanda Tangan</b>
------------------------	----------------	---------------------

Prof. Dr. Dra. MG Endang Sumiarni.SH.MHum	16-10-2006	
---	------------	---

Th. Anita Christiani.SH.MHum	16-10-2006	
------------------------------	------------	---

## **PERNYATAAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tulisan yang ada dalam tesis ini adalah hasil dari pemikiran, prakarsa atau hasil karya pribadi penulis dan bukan merupakan duplikasi atau kutipan yang disardur dari karya yang ada sebelumnya. Semua yang tertulis dalam tesis ini adalah murni karya penulis yang merupakan hasil penelitian, analisis dan penulisan yang dibuat sendiri oleh penulis.

Yogyakarta, Oktober 2006

Penulis,

**VENDRIO ARTHALEZA**

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan Rahmat, taufik dan Hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **Perlindungan Nasabah Pengguna Kartu ATM di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)**

Telah selesainya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak atas bimbingan, pengarahannya dan sarannya. Baik secara langsung maupun tidak langsung, karena tanpa bantuan dari berbagai pihak tesis ini tidak akan mungkin selesai.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth.

- 1 Bapak Dr. Slamet S. Sarwono, MBA, selaku Rektor Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- 2 Ibu Dr. Sukmawati Sukamulya, Mantan Direktur Pasca Sarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- 3 Bapak Estu Cipto Handoyo, SH, MHum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- 4 Ibu Prof. Dr. Dra. MG. Endang Sumiarni, SH, MHum. Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta, selaku Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis tesis ini sehingga tulisan ini selesai tepat waktu.

- 5 Ibu TH. Anita Cristiani, SH.MHum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah banyak pula memberikan bimbingan dan arahnya dalam penulisan Tesis ini.
- 6 Ibu Dra F. Wanti Sabduarsi, Kabag Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta beserta seluruh staf atas kemitraan yang baik dan banyak membantu penulis selama mengikuti kuliah dari awal sampai dengan selesai.
- 7 Bapak Yuwono.M, SH.MM Kepala Kejaksaan Negeri Yogyakarta yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk selalu menempuh studi belajar.
- 8 Teman-teman seperjuangan, Bapak Budi Krisnawadi, SH dan Mbak Marfuah,Spd dari Imigrasi Yogyakarta, Ronny Munawar, Andre Pentury, Hartanto, Basuki Rahardja, Prisma Wardhana, Agung Wijayanto, Bapak Nata Dwi Nugraha lawyer yang kritis,
- 9 Teman-teman dari Kejati DIY, Ibu Retno, Mbak Betty, sdr M. Yuris Setiawan, teman-teman dari kejarri Yogya, Dimas Andrianto SH.MH, Mas Toni Sutrisno, Daroni, Harwanto Ktr, SH serta Agus Harimulya, SE.SH. yang telah membantu penulis dalam terselesaikannya tesis ini.
- 10 Orang tua tercinta dan kakak serta adik yang banyak membantu doa dan dukungan lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi ini dengan baik dan sukses.



11 Dan yang terakhir istriku tercinta Novi yang dengan kesabarannya telah mendampingi dan membantu semaksimalnya.

Semoga amal baik ini mendapat balasan dan Ridho dari Allah SWT.

Semoga tulisan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pikiran yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan

Yogyakarta Oktober 2006

Penulis



serviens in lumine veritatis

**PERSEMBAHAN**

*Tesis ini penulis persembahkan kepada Bangsa dan Negara Indonesia, Almamater Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta dan Untuk Keluarga, serta Istri Tercinta.*

## INTISARI

Pada saat seseorang membuka rekening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang biasa disebut sebagai nasabah, nasabah tersebut diberikan penawaran, apakah bersedia untuk dibukakan kartu ATM sebagai penunjang kegiatan transaksi di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Kartu ATM yang diberikan kepada nasabah mempunyai fungsi yang beragam antara lain, sebagai alat untuk melakukan penarikan tunai, informasi saldo, dan sebagai alat untuk melakukan transaksi pembelian, maupun pembayaran tagihan melalui mesin ATM yang tersedia.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis mengenai Perlindungan Nasabah terhadap suatu bank, khususnya nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang mengalami keluhan mengenai sistem yang penggunaan elektronik yaitu dalam bertransaksi melalui ATM sejak diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan dari nasabah yang diteruskan oleh Kantor pusat Bank Rakyat Indonesia dengan mengeluarkan surat direksi Bank BRI kantor pusat Nomor : B.534-OPS/POP/09/2005 tanggal 09 september 2005 tentang Petunjuk pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah serta dikaitkan dengan Undang\_undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara RI tahun 1999 Nomor 42.

Dengan menggunakan penelitian Hukum Normatif ditemukan bahwa dalam praktek penyelesaian pengaduan nasabahnya masih terlalu lama diselesaikan, tidak dapat memenuhi apa yang diharapkan dari diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia Tentang Penyelesaian Pengaduan dari nasabahnya. Diharapkan Bank Indonesia memberikan pengawasan yang ketat kepada bank-bank di Indonesia agar tidak menganggap remeh pengaduan dari nasabahnya, sehingga nasabah merasakan masalah yang mereka adukan ditanggapi dengan cepat serta diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga terciptanya kepercayaan nasabah kepada bank dan nasabah merasa semakin tergantung kepada bank tersebut.

Hasil Penelitian Ini adalah bertujuan untuk menganalisis mengenai upaya yang dilakukan dari Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menyelesaikan pengaduan nasabahnya, prosedur yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, serta ditemukan bahwa nasabah tidak melakukan berbagai upaya pilihan hukum yang tersedia dikarenakan berbagai kendala yang dihadapi antara lain, ketidak mengertian nasabah terhadap Peraturan Bank Indonesia, Mahalnya mengajukan Tuntutan secara Perdata, maupun ketidak beranian dalam mengajukan tuntutan secara pidana karena berpandangan negatif terhadap aparat penegak hukum yang ada..

**Kata Kunci :** Perlindungan Nasabah, Pengguna ATM, PT Bank BRI (Persero)



## ABSTRACT

When someone open bank account at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., which called as consumer, he was given an offer if he was prepared to open ATM card as supporting transaction activity in ATM machine (Self Help Cash Platform). ATM card which given to consumer have various function, among other as means to pulling cash, balance information, and as means to make purchasing transaction or paying a claim through the available ATM.

The research has aimed to analyze the Consumer Protection toward a bank, especially the consumer from PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK that experience a complaint on the system using electronic that is making transaction through ATM. Since being effective the Indonesia Bank Regulation, Number: 7/7/PBI/2005 on complaint settlement from consumer that continued by Central Office of Bank Rakyat Indonesia with issuing letter from BRI Bank Director number: B.534-OPS/POP/09/2005 date September 9<sup>th</sup> 2005 about Instruction on implementation of consumer complaint settlement and being related to Law Number 8, 1999 on the Consumer Protection of State Sheet of RI 1999 Number 42.

Using Normative Law research found that in practice the settlement of its consumer complaint was still too long being settled, can not fulfill what expected from being effective the Indonesia Bank Regulation on Complaint Settlement from its consumer. It is expected that Indonesia Bank did not underestimate the complaint from its consumer, so that the consumer felt the problem they complained was responded quickly and being settled efficient and effectively, so it's created the consumer confidence to bank and the consumer more felt dependent on the bank.

The result has purposed to analysis the analysis performed by PT. Bank Rakyat Indonesia on settling its consumer complaint, procedures that can be taken to settle the complaint, and found that the consumer did not take various effort on the available law choice since of the various constraints encountered, that is, the consumer which were not understood toward Indonesia Bank Regulation, its expensive to propose the indictment as civil case, or no courage to propose the indictment in civil case since has negative opinion to the existing law upholder apparatus

**Key word:** *Consumer Protection, ATM User, PT. Bank BRI (Persero)*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Keaslian Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Bank.....	10
1. Pengaturan dan pengertian Perbankan.....	10
2. Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediary.....	11
3. Hubungan Bank Dengan Nasabahnya.....	13

4. Sejarah Bank dan di Indonesia.....	17
5. Perbankan di Beberapa Negara.....	20
B. Tinjauan Tentang ATM.....	23
1. Pengetian Anjungan Tunai Mandiri.....	23
2. Permasalahan Yang berkaitan dengan ATM.....	24
3. Cara Kerja / Mekanisme operasional ATM.....	26
C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen dan Nasabah.....	28

### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Pendekatan Hukum.....	36
C. Bahan Hukum.....	38
D. Narasumber .....	39
E. Analisis Hukum .....	40

### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pilihan Hukum yang dapat ditempuh nasabah dalam Penyelesaian pengaduannya.....	45
1. Pilihan Hukum Berdasarkan perjanjian .....	46
2. Pilihan Hukum Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia..	47
3. Pilihan Hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen	51
4. Pilihan Hukum Berdasarkan BW.....	55
5. Pilihan Hukum Berdasarkan KUHPidana.....	57
B. Penyelesaian Pengaduan Nasabah di Bank BRI Pacitan.....	59
1. Permasalahan yang berkaitan dengan Penggunaan ATM...	64

2. Penyelesaian Pengaduan nasabah pada Bank BRI Pacitan..	65
C. Latar Belakang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Dampak yang Timbul .....	71
BAB V. PENUTUP.	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA	

