

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A Latar belakang.**

Dunia perbankan saat ini berkembang dengan pesatnya, seiring dengan perkembangan zaman apalagi di era zaman sebelum reformasi di Indonesia, dan pada masa sebelum krisis ekonomi yang menerpa Indonesia sekarang ini. Dunia perbankan tumbuh seperti jamur yang sangat subur. Dikarenakan pada saat itu untuk mendirikan sebuah bank tidaklah terlalu sulit, hanya dengan membutuhkan uang yang walaupun jumlahnya hingga mencapai 50 milyar rupiah sebagai dana awal yang harus dipunyai untuk mendirikan sebuah perbankan di Indonesia, akan tetapi setelah krisis melanda Indonesia jumlah perbankan di Indonesia mengalami likuidasi dan perampingan yang banyak sekali, walaupun jumlah perbankan di Indonesia mengalami pengurangan, tetapi bank-bank nasional di Indonesia tetap mendapat tempat di hati masyarakat, walaupun ada sebagian masyarakat yang mempercayakan semua kegiatan penyimpanannya uang maupun kegiatan perbankannya di bank asing yang bercabang di Indonesia, dan itu hanya sebagian di kota-kota besar saja yang mempunyai transaksi bisnis besar, bank-bank tersebut belum sampai ke setiap daerah dan pelosok terpencil di Indonesia.

Seiring dengan kemajuan saat ini di dunia perbankan selain memperkuat jaringan sistem keamanannya, perbankan juga berusaha untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya secara maksimal. Maju dan

berhasilnya suatu perbankan adalah dari jumlah uang nasabah yang berhasil mereka himpun dari masyarakat dan uang tersebut dapat mereka sirkulasikan kembali ke masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 1 yang menyatakan bahwa:

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

Agar dapat menjaring masyarakat yang sebanyak-banyaknya, setiap perbankan menawarkan berbagai macam layanan kepada nasabahnya. Mulai dari berbagai macam kemudahan dalam membuka rekening di bank mereka, memberikan pinjaman kredit dengan prosedur yang lebih gampang hingga memberikan layanan dengan mendirikan mesin ATM (*Anjungan Tunai Mandiri*) di setiap tempat, agar masyarakat dengan mudah bila membutuhkan uangnya dapat mengambil di tempat mesin ATM tersebut berada. Bahkan setiap transaksi apapun yang berhubungan dengan pembelian produk, pembayaran tagihan bulanan listrik ataupun telepon sampai melakukan transfer uang kepada orang lain dapat dilakukan dengan menggunakan mesin ATM, sehingga masyarakat tidak terlalu repot membawa uang tunai kemanapun mereka pergi yang apabila dilihat dari segi keamanannya kurang terjamin. Semakin modernnya pelayanan yang diberikan dari pihak bank kepada nasabahnya saat ini agar agar dengan kemudahan dalam melakukan setiap kegiatannya adalah dengan memberikan fasilitas *Phone Banking*. Yaitu

fasilitas setiap nasabah/konsumen suatu bank dalam melakukan transaksinya hanya melalui telepon saja, tanpa harus ke mesin ATM.

Semakin modernnya didunia perbankan bukan berarti setiap kegiatan yang sifatnya elektronik ataupun canggih tanpa cacat atau kekurangan, seringkali juga terjadi kesalahan yang diakibatkan dari mesin-mesin ATM yang mengalami kerusakan ataupun mengalami gangguan sistemnya. Yang jelas saja hal ini dapat mengganggu efektifitas suatu kegiatan dan bahkan dapat merugikan nasabah/konsumen dari bank tersebut, sehingga tidak jarang terdapat keluhan dari nasabah pengguna jasa perbankan terhadap kinerja mesin ATM yang dipasang dari pihak bank. Nasabah yang seharusnya memperoleh manfaat maksimal dari menggunakan mesin ATM berubah menjadi memperoleh kerugian dari penggunaan mesin ATM tersebut.

Untuk melindungi nasabah dari hal yang dapat merugikan, nasabah tersebut dapat mengacu pada Undang-undang Perbankan yang mencakup pula Peraturan Bank Indonesia dan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang saat ini merupakan sarana bagi perlindungan hukum bagi nasabah/konsumen dalam upaya menuntut haknya kepada pelaku usaha. Menurut Theo Huijbers, bahwa hukum merupakan bagian dari kehidupan kita dan bahwa hukum itu berfungsi dalam kehidupan. Sebagai pedoman yang harus diikuti, dengan maksud supaya kehidupan kita diatur sedemikian rupa sehingga hak dan kewajiban orang dibagi sebagaimana mestinya (Theo Huijbers, 1995, 45).

Hak- hak nasabah harus mendapat perhatian khusus dari perusahaan dalam hal ini khususnya perbankan terutama dalam hal pelayanan yang baik

dengan tujuan perusahaan itu sendiri. Sesuai Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005, tentang Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah, serta Pasal 4 huruf a dan huruf h, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42 yang menyatakan: Huruf (a) “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”, Huruf (h) Berbunyi

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Sedangkan bila kita mengacu kebelakang yaitu mengambil dari pendapatnya *Ulphianus* (200 M) yang kemudian diambil alih oleh kitab hukum justianus, menyatakan bahwa: keadilan ialah kehendak yang ajeg dan tetap untuk memberikan kepada masing-masing bagiannya (*ius titiaest consta et perpetua voluntas Ius soom coiquentribuendi*) serta penganut aliran hukum alam menyatakan bahwa kepada setiap orang apa yang menjadi haknya dan jangan merugikan seseorang.

Di era meningkatnya konsumerisme, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan segala kekurangannya dan sudah berlaku secara efektif, diharapkan menjadi dasar bagi konsumen yang dalam hal ini konsumen pengguna jasa bank yakni nasabah, untuk dapat mencari keadilan dan memberikan perlindungan hukum bagi mereka khususnya bagi nasabah pengguna layanan ATM. Sebagai contoh fakta yang terjadi khususnya yang akan diteliti adalah konsumen pengguna ATM di

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk agar nasabah memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan dari pihak bank.

Fakta yang ada berkaitan dengan nasabah Bank BRI yang menggunakan ATM BRI dan mengajukan Komplain / pengaduan ke pihak bank dengan berbagai masalah, antara lain adalah, mereka mengadukan operasional ATM BRI yang belum maksimal antara lain karena seringnya ATM tidak dapat dipergunakan karena sistemnya sedang tidak beroperasi (*off line*), yang salah satunya pada saat dibutuhkan untuk kegiatan transaksi yaitu guna membayar tagihan rekening Telkomsel seringkali tidak berhasil. ATM sebagai sarana guna membayar tagihan rekening untuk pelanggan Telkomsel di beberapa daerah kabupaten pelosok/ kota kabupaten kecil yang belum ada Gerai cabang untuk operator Telkomsel, sehingga nasabah sering merasa dirugikan karena jika sampai terlambat membayar tagihan dikarenakan ATM yang Off Line tersebut akan dikenakan denda keterlambatan dari pihak Telkomsel. Sementara ATM BRI yang ada di kabupaten pelosok/ kota kabupaten kecil masih terbatas jumlahnya hanya ada 1 unit. Jika dibandingkan dengan nasabah bank yang banyak dan tersebar mulai dari kantor cabang hingga ke pelosok daerah, kurang ketersediannya Mesin ATM menjadi keluhan dari para penggunanya, karena mesin ATM tersebut hanya menyediakan pecahan uang Rp. 50.000,- hal itu merupakan nominal yang cukup besar untuk para nasabah di kabupaten tersebut, sedangkan mereka mengharapkan penambahan jumlah ATM agar tidak mengalami antri yang lama dan dengan penambahan mesin ATM pecahan nominal yang kecil.

Pernah ada nasabah yang melaporkan kepada pihak bank bahwa telah menggunakan ATM BRI, tetapi tidak keluar uang dari mesin ATM, tetapi dari *struk receive* yang diterima nasabah dari mesin ATM menyatakan telah terdebit sejumlah uang yang diambil melalui ATM tersebut. Setelah hal tersebut dilaporkan kepada pihak bank, penjelasan dari pihak bank, hal tersebut akan mereka selidiki dulu dengan menghitung selisih uang dan mengecek hasil record yang ada di mesin ATM tersebut, hal itu membutuhkan tenggang waktu untuk menyelesaikannya. Hal tersebut jelas merugikan bagi pihak nasabah. Selain merasa was-was tidak tenang bagaimana nasib uangnya tersebut, nasabah juga merasa dirugikan dari segi waktu, karena membutuhkan uang segera, tetapi malah menjadi tertunda dan tidak dapat menggunakan uang yang itu memang merupakan kepunyaannya.

#### B Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.:

1. Bagaimanakah penyelesaian hukum untuk masalah yang timbul berkenaan dengan penggunaan ATM?
2. Bagaimanakah upaya Bank BRI dalam menangani penyelesaian pengaduan keluhan penggunaan ATM dari nasabahnya?

#### C Batasan masalah.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan

Konsumen, khususnya nasabah pengguna Kartu ATM dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dan prosedur dalam penyelesaian pengaduan dari nasabah.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat (2) yang dimaksud dengan Bank adalah,

“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”.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam ayat 2 di undang-undang yang sama menyebutkan bahwa

“Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun mahluk lain dan tidak untuk di perdagangkan.”

Dalam penjelasan *internal marketing produk consumer banking* yang diterbitkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyebutkan definisi dari ATM adalah:

“ATM dalam bahasa Inggris disebut *Automatic Teller Machine*, untuk di Indonesia diartikan sebagai Anjungan Tunai Mandiri, adalah alat/ mesin yang berfungsi untuk melayani transaksi perbankan baik tunai (penarikan uang) atau transaksi perbankan lainnya yang non tunai sesuai keinginan nasabah”.

Menurut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk definisi dari Kartu BRI adalah

“Kartu plastik dari jenis magnetik stripe yang dikeluarkan oleh BRI untuk nasabah tabungannya guna menarik uang tunai, informasi saldo

dan transaksi perbankan lainnya melalui Mesin ATM dan atau *Point of sales* (POS)".

Perlindungan nasabah pengguna kartu ATM PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dapat didefinisikan sebagai perlindungan bagi setiap pemakai barang/jasa/ bagi nasabah yang menyimpan uangnya dan memperoleh kartu plastik berjenis *magnetik stripe* untuk melakukan transaksi perbankan baik tunai maupun transaksi non tunai di mesin Anjungan Tunai Mandiri, yang dikeluarkan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia.

#### D Keaslian Penelitian

Penulis mengetahui bahwa banyak tulisan maupun artikel, karya ilmiah dalam bentuk lain yang membahas tentang perlindungan nasabah pengguna kartu ATM, akan tetapi sepanjang pengetahuan penulis, penelitian perlindungan nasabah pengguna kartu ATM khususnya untuk kartu ATM dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk belum ada yang meneliti, hal tersebut penulis ketahui informasinya yang diperoleh dari pihak Bank BRI khususnya Bank BRI cabang Pacitan Jawa Timur.

#### E Manfaat Penelitian

##### 1. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Bank BRI sebagai pihak yang mengeluarkan kartu ATM, agar dapat memperbaiki pelayanan kepada nasabahnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, serta antisipasi terhadap dampak yang muncul dari

pengaduan atas keluhan nasabah pengguna kartu ATM BRI sehingga keluhan tersebut dapat diselesaikan secepatnya.

## 2. Teoritis

Untuk kepentingan ilmu hukum pada umumnya, dan lebih khusus lagi bagi mereka yang ingin memahami dan mendalami tentang perlindungan bagi nasabah pengguna/ pemakai jasa bank, yaitu meliputi hak dan kewajiban dari nasabah tersebut dalam menggunakan produk kartu ATM bila terjadi kesalahan dari pihak bank hendaknya dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama.

## F Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisa serta mengevaluasi berbagai penyelesaian hukum untuk masalah yang timbul berkenaan dengan penggunaan ATM.
2. Untuk mengetahui, menganalisa serta mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BRI dalam menangani penyelesaian pengaduan keluhan penggunaan ATM dari nasabahnya