

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Bank

1. Pengaturan dan Pengertian Perbankan

Hukum Perbankan Indonesia yang berlaku pada saat ini adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 1

Berdasarkan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 ayat (1) dan (2) menjelaskan definisi perbankan maupun bank adalah sebagai berikut.

Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 10 Tahun 1998:

“Perbankan adalah segala sesuatu yang mencakup tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

ayat (2) mendefinisikan sebagai berikut:

“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”.

Berdasarkan ayat (1) dan (2) tersebut penulis memiliki defenisi sendiri mengenai bank, yaitu merupakan lembaga perantara antara pemilik modal dengan yang membutuhkan modal.

Apabila dalam Pasal 1 huruf (1) dan (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank secara luas, menurut Gunarto Suhardi bank memiliki defenisi khusus yaitu :

“Berdasarkan kekhasan lembaga yakni lembaga yang memperoleh izin khusus dari otoritas moneter, menyelenggarakan pendanaan giro dengan fasilitas cek, dan bilyet giro, menciptakan uang lewat kredit, hubungan hukum khusus dalam pengumpu'an dana”.
(Gunarto Suhardi 2006 : 3)

Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 hanya membedakan bank menurut jenisnya yaitu Bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum berdasarkan Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayarannya.

2. Fungsi Bank Sebagai Lembaga *Intermediary*

Bank sebagai lembaga *intermediary* maksudnya adalah dalam kegiatannya usahanya bank sebagai perantara terhadap penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana tersebut ke masyarakat.

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana masyarakat itu yang utama adalah dari tabungan dan deposito, akan tetapi ada beberapa bentuk lain simpanan yaitu, dalam bentuk giro, sertifikat deposito dan yang lain yang dipersamakan dengan hal itu (Simorangkir, 1983 : 32)

- 1) Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau yang dipersamakan dengan itu, terkecuali dilakukan dengan menggunakan kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank untuk mengambil di mesin ATM dengan ketentuan saldo nasabah tersebut masih tersedia/mencukupi.
- 2) Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanannya dengan bank.
- 3) Serifikat Deposito adalah simpanan dalam bentuk deposito yang bersertifikat bukti penyimpanan dan dapat dipindah tangankan.
- 4) Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan syarat yang telah disepakati. Penarikan giro bisa dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran yang lainnya atau dengan pemindah bukuan. Penyetoran dana ke suatu rekening giro nasabah dapat dilakukan secara tunai atau melalui cek dan bilyet giro.

b. Penyaluran Dana Masyarakat

Penyaluran dana masyarakat yaitu berupa pemberian kredit untuk usaha bagi masyarakat agar dapat meningkatkan perkembangan usaha dari masyarakat tersebut, dapat berupa kredit dalam jangka pendek, maupun jangka panjang. Kredit untuk jangka pendek yaitu

memberikan pinjaman, kredit yang untuk jangka panjang berupa pemberian kredit untuk perumahan (KPR). Selain itu juga dapat berupa penanaman modal kedalam surat berharga.

Dari uraian di atas dapat dikaji bahwa dengan melakukan penyaluran dana pada masyarakat, bank menjalankan fungsinya sebagai lembaga yang membantu masyarakat / nasabah yang membutuhkan modal atau dana untuk menggerak perekonomian serta moneter.

3. Hubungan Bank Dengan Nasabahnya.

Dari segi pandangan hukum, hubungan antara nasabah dengan bank terdiri dari 2 (dua) bentuk, yaitu hubungan kontraktual dan hubungan non kontraktual, maka dari itu akan ditinjau secara satu persatu.

a. Hubungan Kontraktual.

Hubungan yang paling utama dan lazim antara bank dan nasabahnya adalah merupakan hubungan yang sifatnya kontraktual, hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik terhadap nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur-non deposan. Untuk nasabah yang merupakan nasabah debitur, hubungan kontrak yang terjadi adalah merupakan suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur yaitu pemberi dana dengan nasabahnya yang merupakan debitur yaitu peminjam dana (Munir Fuady 2003 : 100). Hukum kontrak yang terjadi dan merupakan dasar terhadap hubungan bank dengan nasabah yang merupakan debitur bersumber dari suatu

ketentuan dalam *Burgerlijk Wetboek* / BW tentang kontrak, yaitu menurut Pasal 1338 ayat (1) BW, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah dan berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak, namun demikian selain dari ketentuan umum mengenai kontrak berlaku untuk semua jenis kontrak, ada sebagian dari pakar hukum yang berpendapat bahwa suatu perjanjian kredit suatu bank diatur juga dengan suatu ketentuan yang bersifat khusus mengenai “pinjam pakai habis” atau lebih dikenal dengan istilah *Verbruiklening* pada Pasal 1754 sampai dengan Pasal 1769 BW. (Munir Fuady 2003 : 100)

Berbeda dengan nasabah debitur, maka untuk nasabah yang merupakan nasabah deposan atau pula nasabah non debitur-non deposan, tidak terdapat yang bersifat khusus untuk mengatur tentang kontrak ini dalam BW. Sehingga saat itu kontrak yang terjadi hanya dapat tunduk pada ketentuan umum yang terdapat dalam BW mengenai Kontrak. Sebagai Antisipasi Apabila terjadi permasalahan yang timbul di kemudian hari maka Bank sentral yakni Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan dari Nasabah. Di samping itu berbeda dengan kontrak untuk nasabah debitur, in casu kontrak kredit yang seringkali diatur cukup komprehensif, maka untuk kontrak antara bank dengan nasabah deposan, atau nasabah non deposan-non debitur, lazimnya

hanya diatur dalam kontrak yang sederhana, yaitu yang mudah dipahami dan disepakati oleh kedua belah pihak yang membuatnya.

Sama seperti terhadap kontrak kredit diberlakukan kontrak standart yang biasanya terdapat ketentuan-ketentuan yang berat sebelah, pihak bank seringkali lebih diuntungkan dan bahkan pihak nasabah lebih dikorbankan.

Masih menurut Munir Fuady, sebenarnya ada 3 (tiga) tingkatan yang dapat diberlakukan hubungan yang sifatnya kontraktual antara nasabah penyimpan dana dan pihak bank, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebagai hubungan debitur (bank) dengan kreditur (nasabah)
- 2) Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur- kreditur
- 3). Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Pada prinsipnya hubungan antara nasabah penyimpan dana dan bank adalah hubungan kontrak tersebut (hubungan kreditur-debitur), sehingga seringkali dalam praktek yang terjadi pihak nasabah terutama nasabah penyimpan dana tidaklah mendapat perlindungan yang sewajarnya dari sektor hukum, sehingga perlunya bank sentral menerbitkan peraturan tentang perlindungan nasabah.

b. Hubungan Non kontraktual

Selain hubungan kontraktual seperti yang telah dijabarkan di atas, maka akan dilihat, apakah ada hubungan hukum yang lain antara bank

dengan pihak nasabah, terutama antara nasabah deposan dan nasabah nondeposan-nonkreditur.

Walaupun ada perjanjian antara bank dengan nasabah yang tidak dibuat secara tertulis, tetapi terdapat hubungan secara tidak langsung yang sifatnya non kontraktual antara bank dan nasabahnya, (Gunarto Suhardi 2006: 5) yaitu :

1) Prinsip kehati-hatian

Bank dalam menjalin hubungan dengan nasabahnya harus menerapkan prinsip kehati-hatian, antara lain harus berhati-hati dalam aktivitas menjalankan fungsinya sebagai pengelolaan dana masyarakat, khususnya dalam menyalurkan dana yang sifatnya berbentuk kredit, agar tidak mengalami resiko kerugian. Yang termasuk dalam prinsip kehati-hatian juga adalah bank wajib mengetahui asal dana yang dimiliki dari nasabah, untuk mengantisipasi dana nasabah tersebut merupakan hasil dari kejahatan.

2) Prinsip kepercayaan

Antara bank dan nasabah haruslah terjalin rasa saling percaya, karena bila antara bank dengan nasabahnya tidak ada kepercayaan, maka nasabah akan khawatir dalam menempatkan dananya di bank tersebut.

3) Prinsip kerahasiaan

Bank harus dapat menjaga kerahasiaan para nasabahnya, yang wajib di rahasiakan oleh bank adalah nama dan jumlah dana nasabah tersebut yang berada di bank. Bila kerahasiaan bank ini dilanggar, terdapat ancaman pidana bagi petugas bank yang membocorkannya.

4. Sejarah Bank di Indonesia

Sejarah Perbankan di Indonesia terbagi dalam beberapa periode, yaitu

1) Masa Penjajahan Belanda.

Perbankan di Indonesia dimulai pertama kali pada masa penjajahan Belanda yaitu Masa *Vereenigde Oost-Indische Compagnie* (VOC) sudah banyak mengenal berbagai kegiatan perbankan dan pembiayaannya. Pada saat itu berdiri suatu perusahaan dagang yang beropasi sebagai bank yang didirikan pada masa pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1824, yaitu *De Nederlansche Handel Maatschappij* (NHM) barulah pada tahun 1827 Pemerintah Hindia Belanda mendirikan bank yang secara resmi, disebut dengan *De Javasche Bank* yang saat ini disebut dengan Bank Indonesia, dan *De Nederlansche Handel Maatschappij* (NHM) berubah fungsi menjadi Bank Ekspor Import Indonesia (Bank Exsim) (Widjanarto 1993: 49)

2) Masa Pemerintahan Jepang.

Pada masa pendudukan Jepang, kebanyakan bank yang sudah ada ditutup oleh pemerintahan Jepang dan dikuasai oleh bala tentara Jepang. Bank yang saat itu masih dikuasai oleh penduduk Indonesia

adalah *Algemene Volkscediet Bank* yaitu yang saat ini disebut sebagai Bank Rakyat Indonesia. Akan tetapi setelah pendudukan Jepang berakhir beberapa bank yang telah ditutup lalu dibuka kembali. (Widjanarto 1993 : 5)

3) Masa Orde lama

Setelah kemerdekaan Indonesia tahun 1945 pemerintah Indonesia mengambil keputusan untuk mendirikan sebuah bank, maka sebagai realisasinya terbentuklah Yayasan Pusat Bank Indonesia yang berlokasi di Jakarta. Setelah itu mulai berdirinya berbagai macam bank di Indonesia yaitu bank BNI 46 yang didirikan pada 17 Agustus 1946, bertepatan dengan 1 tahun Indonesia merdeka. Setelah bank BNI 46 berdiri Bank Rakyat Indonesia, yang ini merupakan kelanjutan dari bank yang telah ada pada masa pemerintahan Hindia Belanda yaitu *De Algemene Volkscediet Bank*, setelah itu mulai berturut turut banyak bank yang didirikan di Indonesia. (Munir Fuady 2003 : 29)

4) Masa orde baru sebelum Pakto 1988

Setelah masa orde lama berakhir beralih pada masa orde baru yang berkonsentrasi pada pembenahan serta pertumbuhan ekonomi dan moneter. Selain itu juga pembenahan pada sistem perbankan untuk dimodernkan yaitu perangkat manual menjadi perangkat yang lebih automotis, selain perangkat itu juga dilakukan pembenahan pada peraturan dan perundang-undangan yang ada di Indonesia, tujuannya

adalah untuk menarik minat masyarakat agar beramai-ramai melakukan kegiatan transaksi atau usaha perbankan.

5) Masa Orde Baru Setelah Pakto 1988.

Pada tahun 1988 diberlakukan suatu paket deregulasi oktober tahun 1988 yang lebih dikenal dengan Pakto 1988, paket ini nota bene merupakan jalan untuk mendirikan suatu bank yaitu dalam bentuk bank swasta. Isi pakto tersebut secara garis besar antara lain sebagai berikut:

- a) Dapat mendirikan bank swasta cukup dengan penyertaan modal sejumlah Rp. 50.000.000.000,- (lima puluh miliar rupiah)
- b) Bank nasional dapat mendirikan kantor cabang di seluruh wilayah Indonesia, dengan syarat dalam 2 tahun tergolong bank yang sehat.
- c) Memberikan kemudahan bagi bank asing untuk membuka cabang di 5 (lima) kota besar Indonesia.
- d) Memberikan kemudahan bagi bank campuran mendirikan bank di 5 (lima) kota besar Indonesia.

Setelah diberlakukannya pakto 1988 ini perbankan di Indonesia tumbuh dan berkembang sangat pesat sekali karena berbagai macam kemudahan yang ada dan sulit untuk dilakukan pengontrolan.

6) Setelah Krisis Moneter 1997

Persyaratan yang diberikan oleh Pakto 1988 mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan bank yang pesat karena berbagai macam kemudahan yang diperoleh, sehingga menimbulkan berbagai

macam permasalahan, yaitu kolusi yang terjadi antara pihak swasta dan pemerintahan. kondisi perbankan yang sedang tidak menentu mengakibatkan gejolak dalam moneter Indonesia dan berujung pada terpuruknya nilai rupiah terhadap dolar Amerika. Disinilah pemerintah akhirnya mengambil kebijakan fenomenal yaitu melikuidasi bank yang bermasalah yang berjumlah 16 (Enam Belas) Bank Swasta, yaitu : Bank Pinaesan, Bank Industri, Bank Anrico Ltd, Astria raya Bank, Bank Andromeda, Bank Harapan Sentosa, Bank Guna Internasional, Sejahtera Bank Umum, Bank Umum Majapahit Jaya, Bank Jakarta, Bank Kosagraha semesta, Bank mataram Dhanarta, South east asia Bank, Bank Pacific, Bank Dwipa semesta, Bank Citrahasta Dhanamanunggal. Selain itu juga bank-bank yang masih dapat diselamatkan dilakukan merger, selain itu juga syarat untuk mendirikan bank sebagai penyertaan modal awal dinaikkan jumlahnya dari 50 miliar rupiah dengan beberapa kali perubahan menjadi 3 triliun rupiah sebagai setoran modal awalnya untuk mendirikan suatu bank. (Munir Fuady 2003 : 33)

5. Perbankan di beberapa negara

a. Perbankan di Beberapa Negara

Di Inggris perbankan sudah tercatat sejak abad 17, waktu itu sifatnya masih sederhana, yaitu para tukang emas (*goldsmith*) mempunyai kebiasaan untuk mengeluarkan uang kertas yang dapat dibayarkan *on demand* dan berfungsi sebagai jaminan dari emas-emas

yang disimpannya. Pada prinsipnya uang kertas ini merupakan asal muasal dari apa yang sekarang kita kenal dengan *banknote* (Shekar, 1994: 497)

Di Inggris pada awal abad ke 19 dikeluarkan suatu undang-undang yang merupakan semacam *Private Partnership* sebagai modal beroperasinya perbankan Inggris selain dari Bank Of England. Lalu pada tahun 1826 dikeluarkanlah suatu undang-undang yang memperbolehkan suatu bank dengan sistem *joint stock* yaitu bank yang dapat didirikan dimanapun kecuali di ibukota Inggris yaitu di London.

Lain halnya dengan di Inggris, perbankan di Amerika Serikat, pada awal sejarahnya keberadaanya disebut dengan *Lands Blanks* yang dilaksanakan oleh pemerintahan kolonial, yang selanjutnya pada awal pertengahan abad ke 18 didirikan semacam bank swasta yang kegiatannya hanya komersial jangka pendek, yang akhirnya menjadi cikal bakal bank komersial.

Setelah terjadinya perang saudara di Amerika Serikat banyak bank yang didirikan oleh negara bagian antara tahun 1780-1790an.

“Bank pertama yang didirikan di Amerika Serikat (dalam pengertian Bank modern) adalah *bank of North America* yang didirikan dalam tahun 1782. akan tetapi tahun 1787, terjadi *Recharter* dari The bank Of North America yang melarang dengan tegas bank, yang dalam hal ini dipandang sebagai ciptaan pemerintah pusat, melakukan trading terhadap *Merchandise* dan melarang bank untuk memiliki lebih banyak lagi real estate, kecuali hanya sebatas untuk keperluan bisnisnya.” (Munir Fuady, 2003. 21)

Pada tahun 1838 di Amerika khususnya kota New York dikembangkannya sistem *Free Banking System* dengan di berlakukannya suatu undang-undang yang baru yang intinya adalah untuk memberikan kesempatan pada siapa saja dalam masyarakat untuk ikut dalam bisnis perbankan, dengan berbagai persyaratan yang harus dipenuhinya, yang intinya adalah berkenaan dengan keamanan bank tersebut.

Setelah mengalami berbagai macam pasang surut dan kegagalan perbankan di Amerika, lalu pada tahun 1933, negara Amerika berusaha untuk menata kembali perbankannya dengan sistem perbankan yang baru. Hal tersebut dilakukan antara lain dengan cara pengetatan aset yang dimiliki oleh bank secara lebih aman dan efektif, serta pencegahan penggunaan dana untuk hal hal yang bersifat spekulatif.

Pada tahun 1935 telah dikeluarkan undang-undang perbankan yang lebih komprehensif. Undang-undang ini hanya melakukan reformasi terhadap sistem *reserve* yang ada, tetapi juga memberikan kewenangan pengawasan yang lebih besar kepada pemerintah untuk mengawasi kredit dan harga harga.

Pada tahun 1980 telah terjadi perkembangan yang cukup berarti dalam sistem perbankan di Amerika Serikat dengan dikeluarkannya *The Depository Institutions Deregulation and Monetary Act* yang undang-undang ini pada intinya menata kembali *banking services, interest rate ceilings* dalam bentuk deposito.

B. Tinjauan Tentang ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

1. Pengertian ATM

Peranan perbankan di Indonesia semakin pesat seiring dengan kemajuan zaman, teknologi dan arus informasi yang ada. Untuk mengimbangi pesatnya mobilitas kegiatan perbankan, dan kemudahan bagi konsumen pengguna jasa perbankan yang biasa disebut sebagai nasabah. Sesuai dengan fungsinya bank menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta demi menunjang kinerja perbankan nasional dalam rangka pelayanannya kepada nasabah, perbankan nasional mengeluarkan/menggunakan alat untuk bertransaksi secara otomatis yaitu menggunakan Anjungan Tunai Mandiri atau yang biasa disebut dengan ATM. Sesuai dengan fungsinya, ATM yaitu sebagai teller/kasir yang membayarkan uang sendiri secara otomatis kepada nasabah. (Divisi Maketing Consumer Banking BRI; 5).

Informasi tulisan tentang ATM saat ini masih terbatas, maka penulis mencoba menjelaskan tentang ATM berdasarkan pengalaman dari penulis, serta dari beberapa narasumber. ATM selain sebagai kasir yang membayar uang yang dibutuhkan oleh nasabah, ATM dapat juga melakukan fungsi yang lain, yaitu sebagai penjual, maupun sebagai perantara antara nasabah dengan nasabah, maupun nasabah dengan pihak penjual, bahkan dengan instansi pemerintah.

Sebagai kasir ATM mampu mengeluarkan uang yang dibutuhkan oleh nasabah yang membutuhkan dengan melakukan penarikan uang,

dengan beberapa ketentuan yakni, saldo nasabah yang tersedia mencukupi untuk penarikan tersebut, jaringan ATM yang terhubung dengan *server* di suatu kantor pusat bank tersedia/posisi aktif, serta jumlah uang yang tersedia di dalam mesin ATM tersebut mencukupi untuk dilakukan penarikan uang tersebut. Apabila hal tersebut sudah siap dan tidak bermasalah maka nasabah dengan mudah melakukan penarikan uang, dan ATM memberikan uang yang dibutuhkan oleh nasabah.

Sebagai perantara antara nasabah, ATM berperan dalam menghubungkan pengiriman uang antara nasabah dengan tidak terbatas oleh jarak, waktu, maupun keamanan dalam pengiriman uang tersebut, selama operasional ATM sistem berjalan dengan baik.

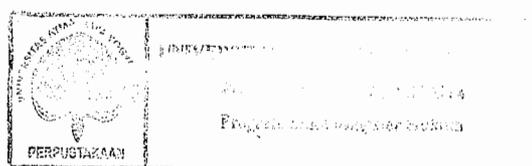
Sebagai penghubung antara nasabah dengan penjual ataupun pemerintah, yaitu saat ini kebutuhan kita dapat dipenuhi dengan ATM, yaitu sebagai pembelian berbagai produk, saat ini sedang gencar pembelian voucher untuk pengisian kartu pra bayar telepon seluler dan pembayaran tagihan kartu pasca bayar telepon seluler. Kepada pemerintah sebagai tempat untuk pembayaran berbagai macam tagihan, mulai dari tagihan bulanan listrik, telepon, PAM, bahkan dapat sebagai pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan yang dibayarkan setiap tahunnya.

2. Permasalahan yang berkaitan dengan ATM

Selain sebagai hal yang menguntungkan bagi nasabah, yaitu kemudahan bertransaksi bila membutuhkan uang, untuk berbagai macam pembayaran seperti yang disebutkan diatas, maupun transfer uang, ATM

bukanlah suatu yang sempurna. Berbagai masalah yang terjadi dengan penggunaan ATM adalah sering terjadinya jaringan yang tidak terhubung, *loff line*. Dari jaringan yang tidak terhubung ataupun tiba tiba putus *conection* dengan pusat masalah secara operasional ATM terjadi, yaitu: transaksi yang gagal, transaksi yang uangnya tidak diterima oleh nasabah, tetapi saldonya terdebit, pembayaran rekening yang tidak terbayarkan, tetapi saldo dari nasabah telah terdebit, bahkan ada juga permasalahan yang berkaitan dengan ATM yang menguntungkan nasabah, yaitu uang yang dibutuhkan diterima oleh nasabah, tetapi saldonya tidak terdebit.

Selain dapat memberikan kemudahan, ATM juga dapat merugikan. Fakta yang terjadi banyak sekali tindakan kejahatan yang dilakukan baik terhadap ATM. Menurut Narasumber dari Pihak aparat Kepolisian Polres Pacitan, Kejahatan yang dilakukan terhadap ATM, biasanya adalah kejahatan terhadap pembobolan mesin ATM secara paksa, pencurian mesin secara bersama-sama, bahkan ada dari oknum yang pernah menguasai tentang mesin ATM, yaitu apakah oknum petugas dari bank, maupun oknum dari petugas yang berkompeten terhadap mesin tersebut, yaitu teknisi ATM dari merek produk mesin tersebut. Kejahatan melalui ATM banyak sekali yang terjadi. Selain dengan cara melakukan kejahatan masih menurut narasumber dari pihak kepolisian Polres Pacitan, banyak sekali penipuan dengan modus mentrasferkan uang melalui ATM yaitu korban diarahkan untuk ke ATM dengan janji akan diberikan hadiah karena memenangkan suatu undian, tetapi pada kenyataannya nasabah



hanya ditipu setelah mentrasferkan sejumlah uang kepada tersangka yang menjanjikan. Bahkan ada beberapa modus yang akhir ini sering terjadi adalah penipuan dengan mengatas namakan pejabat dari pemerintahan kepada pengusaha ataupun pihak lain agar mentrasfer uang melalui ATM dengan sedikit unsur memaksakan.

Dapatlah disimpulkan ATM mempunyai fungsi yang baik bagi kemudahan nasabahnya, tetapi dibalik kemudahan tersebut, ada juga dampak yang negatif dari keberadaan ATM tersebut, untuk itulah setiap nasabah yang memiliki dan menggunakan kartu ATM, bila akan bertransaksi di ATM harus lebih berhati-hati.

3. Cara Kerja / Operasional ATM

Untuk mengetahui cara kerja dari mesin ATM, kita harus mengetahui dulu komponen yang mendukung ATM tersebut apa saja, tergantung dengan jenis merek ATM yang tersedia dari suatu bank. Pada pokoknya komponen tersebut antara jenis mesin sama saja, yang membedakan hanya program dan *software* di program tersebut. Komponen ATM dalam satu mesin tersebut berisikan:

- a. Facia Front loby
- b. Monitor VGA 15 inchi
- c. Consumer printer
- d. Kord (setiap merek berbeda)
- e. Multimedia dispenser
- f. Procesor pentium III

- g. LAN
- h. VGA Card
- i. Kunci ATM
- j. Power supply
- k. Jurnal Dot Matrik

Dari komponen tersebut merupakan perangkat keras yang ada dan komponen penyusun dari satu unit mesin ATM. Setelah unit mesin ATM posisi sudah ada serta aktif dan terhubung dengan jaringan *network* yang berada di kantor bank tempat mesin tersebut terdata, mesin tersebut terhubung dengan server yang berada di kantor pusat yaitu ON/2,

Proswitching serta *Bank Nets* pusat, yang terhubung dengan Bank nets setiap daerah yang mengeluarkan ATM merujuk Grafik flow transaksi nasabah di ATM. (Narasumber divisi IT bank BRI)



Keterangan:

1. Masukkan kartu dan *entry* PIN
2. Kirim data ke ON/2 untuk praotorisasi (status kartu, cek PIN, dan total transaksi)
3. ON/2 kirim data ke Proswitching
4. Prowswitching kirim data ke Banknets untuk mengecek rekening dan kecukupan saldo

5. Jika rekening ada dan saldo mencukupi, langsung dilakukan jurnal
Debet: rek. Nasabah dan **Kredit:** kas ATM
6. Kirim data ke Proswitching
7. Kirim data ke ON/2
8. ON/2 kirim pesan ATM untuk mengeluarkan uang
9. Uang keluar
10. ATM mengirim pesan ke ON/2 bahwa transaksi telah di proses

Catatan:

- a. Apabila pada saat transaksi dilakukan terjadi putusnya komunikasi di no. 2 no. 3 dan no. 4, maka transaksi tersebut tidak menimbulkan selisih kas ATM, karena uang belum keluar dan pembukuan di rekening kas ATM belum terjadi.
- b. Tetapi apabila pada saat transaksi dilakukan kemudian, terjadi putus komunikasi di no. 6, no. 7 dan no. 8, sementara itu proses reversal (koreksi) pembukuan tidak terjadi maka akan menimbulkan selisih lebih, karena secara fisik uang belum keluar akan tetapi saldo rekening di kas ATM sudah berkurang, terkredit.

C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen dan Nasabah

1. Perlindungan

Yang dimaksud dengan perlindungan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Lembaran Negara RI tahun 1999 Nomor 42, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum. Menurut Mariam Darus kepastian hukum khususnya kepada

konsumen, yang diberikan kepastian hukum adalah terhadap hak-hak yang dimiliki untuk mengkonsumsi barang maupun jasa.(Mariam Darus; 1978: 75)

2. Konsumen

Pengertian Konsumen

Batasan atau defenisi terhadap pengertian konsumen sangat beragam dan cukup sulit untuk menemukan suatu batasan yang sangat jelas dan pasti.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42 Pasal 1 ayat (2)

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Menurut Mariam Darus Badruzaman istilah konsumen itu berasal dari bahasa Belanda *Konsument* (Mariam Darus, 1978 : 69) di dalam ensiklopedia Indonesia ditemukan pula konsumen berasal dari bahasa latin yakni *Consumer* yang berarti memakai habis, mencukupi, sedangkan istilah konsumen diartikan sebagai golongan masyarakat yang tak mampu memproduksi sendiri bahan-bahan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sehingga tergantung dari golongan produsen (Ensiklopedia Indonesia Jilid 4: 1859)

Berdasarkan kepustakaan ilmu ekonomi dikenal dua jenis konsumen yaitu: pertama konsumen komersial, diantaranya mencakup istilah *intermediate consumer*, *intermediate buyer*, *derived buyer* atau

consumer of industrial market, sedangkan bagi konsumen pengguna barang atau jasa untuk kepentingan komersial digunakan istilah *Ultimate consumer, ultimate buyer, end users final consumer* atau *consumers of the consumer market*.

Konsumen untuk tujuan komersial mendapatkan barang atau jasa untuk keperluan usahanya dari pasar industri (*industrial market*) atau dikenal pula dengan istilah pasar produsen (*produsen market*). disanalah terdapat bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi dan lainnya. Adapun konsumen non komersial mendapat barang atau jasa yang dibutuhkan dari pasar konsumen merupakan kebutuhan untuk perorangan maupun keluarga. Pada umumnya di pasar konsumen diedarkan produk konsumen, yang terdiri dari barang atau jasa yang lazimnya merupakan kebutuhan perorangan, keluarga atau rumah tangganya.

Para ahli hukum umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda atau jasa (*uiteindelijke gebruikers van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Pengusaha disini mempunyai arti yang luas yaitu mencakup produsen dan pemegang perantara, konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik, serta hak konsumen juga merupakan kewajiban pengusaha, maupun sebaliknya kewajiban konsumen juga merupakan hak dari pengusaha.

Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian konsumen diartikan segolongan masyarakat yang tidak mampu memproduksi sendiri bahan-bahan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka atau sebagai pemakai barang-barang industri dan merupakan pemakai terakhir dari barang dan jasa tersebut. Namun pada kenyataannya pengertian konsumen haruslah tetap mengacu kepada pengertian yang diberikan dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan kegiatan bisnis dari pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen bisa mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dan menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas.

3. Perlindungan Konsumen dan hak-hak konsumen

Pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42 mengatakan,

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang masih baru, oleh sebab itu sangatlah sulit untuk memberikan batasan, tetapi dari uraian terdahulu dapat dilihat bahwa hukum konsumen terdiri dari

rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan mereka, sehingga jelas bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi konsumen (AZ Nasution, 1995: 65)

Suatu kenyataan bahwa para konsumen itu pada umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pengusaha baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya saing, sehingga kedudukan konsumen baik secara individu maupun yang tergabung dalam suatu organisasi tetaplah tidak seimbang dibandingkan pengusaha.

Menurut Bagir Manan, mempunyai padangan tersendiri dengan mempunyai batasan tentang perlindungan konsumen, yaitu:

“Jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap (kemungkinan) perbuatan produsen distributor barang atau penyedia jasa yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, keyakinan, kebiasaan atau hukum yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa.”

Hingga saat ini pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia masih mengacu pada BW/KUHPerdata yang bertendensi melindungi konsumen, yakni dalam beberapa pasal buku ke III, Bab V, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365. begitu juga dalam KUHPidana juga terdapat tendensi pengaturan perlindungan konsumen, misalnya

tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang dan sebagainya.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab sampai terbentuknya undang-undang perlindungan konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1996 tentang *Hygiene*, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran, dan masih banyak lagi (lihat : Penjelasan UU Nomor 8 Tahun 1999), yang masing-masing memberikan pengertian tentang perlindungan konsumen yang satu sama lainnya berbeda-beda. Hal ini dikarenakan belum adanya suatu aturan khusus yang mengatur tentang konsumen itu sendiri, sehingga pada tahun 1999 pemerintah mengundang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hak-hak Konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan adalah sebagai berikut.

Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999.

- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapat 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.

Dari ketentuan diatas dapat dijelaskan bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, telah mengupayakan perlindungan terhadap hak-hak bagi konsumennya, tetapi pada kenyataannya apakah benar benar hak konsumen tersebut dapat melindungi konsumen.

4. Nasabah

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara RI Nomor 1 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (1) Pengertian dari nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bab I Pasal 1 Ayat (2) mendefenisikan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak

yang tidak memiliki rekening, namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).

Berdasarkan pengertian diatas bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, maka nasabah tidaklah harus memiliki simpanan di bank yang bersangkutan, tetapi pihak yang melakukan pinjaman, transaksi pembayaran, maupun kegiatan lainnya yang bersangkutan dengan bank.

Ayat (17) dan (18) Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga mendefenisikan macam-macam nasabah:

Pasal 17

“Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”.

Pasal 18

“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”