

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK
DALAM HAL TERJADINYA PEMBOBOLAN BANK TERHADAP
PENGUNAAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM)**

**(STUDI PUTUSAN NOMOR 266K/PDT.SUS-BPSK/2014 ANTARA EVIE
YULISNAWATY HARAHAHAP VS PT BANK MANDIRI TBK CABANG MEDAN)**

JURNAL

*Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Sumatera Utara*

OLEH :

RIRIN APRILLYANI CAROLINE TARIGAN

NIM : 150200390

DEPARTEMEN HUKUM EKONOMI



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

CURRICULUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama Lengkap	Ririn Aprillyani Caroline Tarigan	
Jenis Kelamin	Perempuan	
Tempat, Tanggal Lahir	Padangsidimpuan, 08 April 1997	
Kewarganegaraan	Indonesia	
Status	Belum Menikah	
Identitas	NIK. KTP. 1277014804970002	
Alamat Domisili	Jl. Bunga Cempaka Nomor 42, Klinik Gigi Sudiarti, Pasar Tiga Padang Bulan, Medan.	
Agama	Kristen Protestan	
Nomor Telepon	081396455895	
Email	Ririnaprillyani.1997@gmail.com	

B. Pendidikan Formal

Tahun	Institusi Pendidikan	Jurusan	IPK
2003 - 2009	SD Swasta Sariputra Padangsidimpuan	-	-
2009 - 2012	SMPN 1 Padangsidimpuan	-	-
2012 - 2015	SMA Swasta Santo Thomas 1 Medan	IPA	-
2015 - 2019	Universitas Sumatera Utara	Ilmu Hukum	3,65

C. Data Orang Tua

Nama Ayah/Ibu : Recky Nelson Tarigan, S.H. / Resnita Sembiring, SKM.

Pekerjaan : Polri/ PNS

Alamat : Jl. St. Moh. Arif, Gg. Sapirok Nauli, Sitataring,
Padangsidimpuan.

ABSTRAK

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM HAL TERJADINYA PEMBOBOLAN BANK TERHADAP PENGUNAAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) (STUDI PUTUSAN NOMOR 266K/PDT.SUS-BPSK/2014 ANTARA EVIE YULISNAWATY HARAHAP VS PT BANK MANDIRI TBK CABANG MEDAN)

Ririn Aprillyani Caroline Tarigan*)

Bismar Nasution)**

Detania Sukarja*)**

Lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakannya dalam sistem pelayanan, contohnya penggunaan ATM. Namun meskipun dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, penggunaan ATM juga dapat menimbulkan masalah dan kerugian bagi penggunanya. Perlindungan terhadap nasabah bank dalam penggunaan ATM sangat diperlukan dengan tidak mengenyampingkan hak dan kewajiban para pihak. Adapun permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini yakni, pertama bagaimana penerapan penggunaan ATM dalam kegiatan perbankan, kedua bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah bank sebagai konsumen sektor jasa keuangan, ketiga bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam hal terjadinya pembobolan bank terhadap penggunaan ATM dalam putusan nomor 266K/Pdt.Sus-Bpsk/2014.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library reaseach*) dan dianalisis secara kualitatif.

Kesimpulan dalam skripsi ini yaitu perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam hal terjadinya pembobolan bank terhadap penggunaan ATM dalam putusan nomor 266K/Pdt.Sus-Bpsk/2014 semaksimal mungkin sudah diberikan pihak bank. Ganti kerugian yang diberikan pihak bank kepada nasabah bank hanya terjadi jika timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Sebaliknya jika kesalahan/kelalaian berada di tangan nasabah bank maka ganti kerugian oleh pihak bank tidak berlaku. Berdasarkan hal ini baik pihak bank dan nasabah bank harus selalu dituntut untuk menjalankan prinsip kahati-hatian dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Kata Kunci : ATM, Bank, Perlindungan Hukum Nasabah Bank.

***) Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara**

*****) Dosen Pembimbing I**

******) Dosen Pembimbing II**

ABSTRACT

JURIDICAL ANALYSIS OF LEGAL PROTECTION FOR BANK CUSTOMERS IN THE EVENT OF BANK VOLTAGE ON THE USE OF AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) (STUDY DECISION NUMBER 266K/PDT.SUS-BPSK/2014 BETWEEN EVIE YULISNAWATY HARAHAH VERSUS PT BANK MANDIRI TBK MEDAN BRANCH)

Ririn Aprillyani Caroline Tarigan*)

Bismar Nasution)**

Detania Sukarja*)**

Banking institutions that are loaded with technology must follow and use it in service systems, for example the use of ATM. But even though it is intended to provide convenience, the use of ATM can also cause problems and losses for its users. Protection of bank customers in the use of ATM is very necessary by not disregarding the rights and obligations of the parties. The problems discussed in this paper are, first, how the application of ATM in banking activities is implemented, secondly, the form of legal protection of bank customers as financial service sector consumers. 266K / Pdt.Sus-Bpsk / 2014.

The research method used in writing this script uses a normative juridical research method. The data sources used are secondary data consisting of primary and secondary legal materials. Data collection is done by means of library research and analyzed qualitatively.

The conclusion in this script is legal protection for bank customers in the event of a bank breach of the use of ATMs in the decision number 266K / Pdt.Sus-Bpsk / 2014 as much as possible provided by the bank. Compensation provided by the bank to bank customers only occurs if it arises due to errors and / or negligence, management, employees of Financial Service Business Officers and / or third parties who work for the interests of Financial Service Businessmen. Conversely, if the error / negligence is in the hands of the bank's customers, compensation by the bank does not apply. Based on this, both the bank and bank customers must always be required to carry out the principle of caution in every transaction made.

Keywords : ATM, Bank, Bank Customer Legal Protection.

***) Student of Faculty of Law in University of North Sumatera**

*****) Advisor of Faculty of Law in University of North Sumatera**

*****) Advisor of Faculty of Law in University of North Sumatera**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman mengakibatkan sistem keuangan internasional semakin berkembang luas. Hal ini tampak dari semakin banyaknya variasi instrumen keuangan yang beredar di dalam sistem keuangan.¹

Salah satu lembaga keuangan yang berkiprah dalam sistem keuangan adalah bank umum. Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat dewasa ini mempunyai peran yang cukup penting karena lembaga perbankan khususnya bank umum, merupakan inti sari dari sistem keuangan setiap negara.²

Pada dasarnya usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan masyarakat nasabah bank, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya sehingga timbul hubungan hukum formal yang terwujud dalam suatu perjanjian yang dibuat antara bank dengan masyarakat.³

Adanya prinsip kehati-hatian bank dan kesehatan bank dalam kegiatan industri perbankan juga dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan keamanan kepada masyarakat nasabah bank.⁴

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *electronic banking*.⁵

Secara umum, salah satu sistem layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* adalah penggunaan ATM *banking*. Kartu ATM merupakan sistem modern dalam transaksi yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM melalui suatu jaringan sistem elektronik yang canggih.⁶ Layanan ATM merupakan bagian dan berinduk kepada rekening tabungan dan atau giro.⁷

ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah bank secara otomatis setiap saat (24 jam) dan tujuh (7) hari dalam seminggu termasuk

¹ Mandala Manurung dan Prathama Rahardja, *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter*, (Jakarta : Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004), hlm. 1.

² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), hlm. 7.

³ Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indoneisa*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2006), hlm. 13.

⁴ Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 16.

⁵ Try Widiyono, *op.cit.*, hlm. 195.

⁶ Try Widiyono, *Ibid.*, hlm. 199.

⁷ *Ibid.*

hari libur.⁸ Tidak ragu lagi bahwa masyarakat modern dewasa ini tidak dapat terlepas dari penggunaan fasilitas pembayaran non tunai, dikarenakan sistem pembayaran dengan cara ini dianggap lebih aman dan praktis digunakan dalam segala keperluan⁹

Kemajuan teknologi di satu pihak telah membawa hasil yang positif bagi kehidupan manusia, namun di lain pihak orang-orang yang tidak bertanggung jawab akan menyalahgunakan kemajuan teknologi dimaksud dan memanfaatkannya dengan cara-cara yang lihai yang sepiantas lalu tampaknya tidak terjangkau oleh suatu undang-undang.¹⁰ Selain itu aktivitas perbankan di Indonesia mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang pesat yang dapat terlihat dengan muncul produk-produk baru yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat. Dengan demikian terjadilah persaingan yang ketat antar bank dalam menjangkau dan menyalurkannya kepada masyarakat. Dalam persaingan ini, bank menawarkan produk baru dengan prosedur yang mudah dan cepat, sehingga tanpa disadari kurang diperhatikannya aspek keamanannya. Hal-hal inilah yang dapat dijadikan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan suatu tindakan pelanggaran yang menyebabkan kerugian pada pihak nasabah bank mengingat kesadaran hukum masyarakat masih rendah.¹¹

Di lain pihak, untuk menjaga kepercayaan masyarakat yang telah berpartisipasi dengan memakai produk jasa yang ditawarkan oleh bank, sebuah bank mempunyai sejumlah kewajiban yang harus dilaksanakan terhadap nasabah yang menggunakan produk dan atau jasa bank tersebut.¹² Selain itu, perlindungan terhadap nasabah bank dalam penggunaan ATM juga sangat diperlukan dengan tidak mengenyampingkan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh nasabah bank tersebut, adanya perlindungan kepada nasabah bank dalam menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan oleh bank akan membuat nasabah bank tidak khawatir terhadap keamanan atas asset nasabah yang disimpannya pada sebuah bank.¹³

⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hlm. 207 (selanjutnya disebut Kasmir 1).

⁹ M. Wildan Wahyudi, “ *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam melakukan Transaksi Keuangan Melalui ATM (Studi PT. Bank Sumut, Cab. Medan)*”. (Skripsi Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara. Medan,2018), hlm. 2.

¹⁰ Marulak Pardede, *Hukum Pidana Bank*, (Medan: PT Nusantara Lestari Ceria Pratama, 1995), hlm. 19.

¹¹ *Ibid.*

¹² O.P. Simorangkir, *Etik dan Moral Perbankan*, (Jakarta: Ind Hill, 1983), hlm. 63 (selanjutnya disebut O.P. Simorangkir 1).

¹³ Sentosa Sembiring, *op.cit.*, hlm. 62.

Perlindungan ini sangat diperlukan, karena meskipun pihak bank telah memberikan jaminan keamanan untuk transaksi elektronik ini. Namun, tetap saja pada saat sekarang ini masih banyak terjadi tindakan kejahatan terhadap ATM yang dilakukan oleh pihak ketiga yang merugikan nasabah serta kurangnya pertanggungjawaban dari pihak bank dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah tersebut.¹⁴

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji mendefinisikan penelitian hukum normatif, adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.¹⁵

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan¹⁶.

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library reseach*) yaitu serangkaian usaha untuk memperoleh data dengan jalan membaca, menelaah, mengklarifikasi, mengidentifikasi dan dilakukan pemahaman terhadap bahan-bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan serta literatur yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.¹⁷

Analisis data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah analisis kualitatif, yaitu analisis data dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.¹⁸

¹⁴ M. Wildan Wahyudi, *op.cit.*, hlm. 4.

¹⁵ Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 13-14.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 106.

¹⁷ Edy Ikhsan dan Mahmul Siregar, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*, (Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2009), hlm. 24.

¹⁸ H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 69-70.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi permasalahan yang dapat diangkat penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana penerapan penggunaan ATM dalam kegiatan perbankan ?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum nasabah bank sebagai konsumen sektor jasa keuangan?
3. Bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam hal terjadinya pembobolan bank terhadap penggunaan ATM dalam putusan Nomor 266k/Pdt.Sus-Bpsk/2014 ?

II. PEMBAHASAN

A. Penggunaan ATM Dalam Kegiatan Perbankan

Pelaksanaan fungsi dan kegiatan bank akan dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Pengaruh tersebut dapat bersifat langsung maupun tidak langsung pada aspek kegiatan utama bank. Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan dari pelayanan konvensional yang bersifat manual ke pelayanan secara elektronik.¹⁹

Perbankan baik secara individual maupun sebagai industri, memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memperluas jaringan pemasaran dan sekaligus meningkat efisiensi pemasaran dan proses penyelesaian transaksi keuangan dan pembayaran yang dilakukan nasabah.²⁰

Perkembangan *e-banking* di Indonesia umumnya dimulai dari penyediaan ATM untuk transaksi penarikan dan tabungan nasabah pada bank yang bersangkutan atau melalui jaringan kerjasama dengan bank-bank lainnya.²¹

ATM diperkenalkan sekitar tahun 1969 oleh Chemical Bank Cabang Long Island, Amerika Serikat. Di Indonesia, ATM masih terbilang baru, yaitu setelah deregulasi perbankan (Pakto 27 1988) yang merupakan awal terjadinya persaingan bebas antarbank.²²

ATM yang semula dikembangkan sebagai alat penarikan dana tunai oleh nasabah melalui gerai ATM yang disediakan oleh penerbit ATM tersebut kini berkembang termasuk akses informasi saldo rekening dan transaksi penarikan dan penyetoran yang dilakukan, juga untuk transaksi transfer dana antar nasabah dan antar nasabah dengan bank, serta akan dikembangkan untuk antar bank.²³

Hampir semua bank kini tidak ada yang tidak mempunyai jenis layanan yang dalam transaksinya menggunakan sarana kartu ATM. Kartu ATM

¹⁹ Try Widiyono, *op.cit.*, hlm. 195.

²⁰ Mulyana Soekarni, dkk., *Studi Empiris Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral*, (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, Bank Indonesia, 2001), hlm 115.

²¹ *Ibid.*, hlm 107.

²² O.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan NonBank*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 96 (selanjutnya disebut O.P. Simorangkir 2).

²³ Mulyana Soekarni, dkk., *op.cit.*, hlm. 108.

merupakan sistem modern dalam transaksi yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM melalui suatu jaringan sistem elektronik yang canggih.²⁴

Layanan ATM merupakan bagian dan berinduk kepada rekening tabungan dan atau giro. ATM dalam perkembangan dunia modern ini merupakan sarana yang perlu diberikan oleh setiap bank untuk dapat bersaing dalam menawarkan produk tabungan. Hampir semua bank memberikan fasilitas ATM dalam menawarkan produk tabungan kepada masyarakat. Keuntungan lain dengan adanya ATM ini adalah bank memperoleh *fee* bulanan atas ATM yang dinikmati oleh nasabah tersebut.²⁵

Keuntungan ATM bagi bank adalah :²⁶

1. Menarik rekening baru,
2. Meningkatkan neraca rata-rata,
3. Mengurangi biaya tenaga kerja,
4. Menambah pendapatan dari biaya pelayanan ATM,
5. Fleksibilitas lokasi ATM, dan
6. Meningkatkan *customer service*.

ATM biasanya dapat digunakan dalam transaksi menggunakan ATM bank yang bersangkutan dan atau lembaga keuangan lainnya, yaitu mesin ATM milik peserta dari jaringan berdasarkan perjanjian bersama dan atau pada mesin-mesin ATM yang berlogo tertentu (biasanya logonya terdapat pada kartu ATM). Apabila nasabah menggunakan fasilitas mesin ATM di luar mesin ATM milik bank bersangkutan atau menggunakan kartu ATM pada mesin ATM milik bank lain, maka akan dikenakan *charge* yang besarnya ditentukan oleh kesepakatan bersama antara para pemilik jaringan ATM bersama tersebut. Oleh karena itu, nasabah harus mengetahui berapa biaya yang dikenakan jika nasabah menggunakan kartu ATM pada mesin ATM bank lain. Hal ini berkaitan dengan adanya *acquiring fee*, yaitu *fee* yang diperoleh atas transaksi ATM di bank lain.²⁷

Pelayanan yang diberikan ATM antara lain :²⁸

1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.

²⁴ Try Widiyono, *op.cit.*, hlm. 199.

²⁵ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 69.

²⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *op.cit.*, hlm. 168.

²⁷ Try Widiyono, *op.cit.*, hlm. 199.

²⁸ Kasmir 1, *op.cit.*, hlm. 207.

2. Dapat digunakan ssebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro.
3. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran.
4. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah.
5. Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah :²⁹

1. Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM.
2. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
3. Menjamin keamanan dan *privacy*.
4. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
5. Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

Setiap pemegang kartu ATM ini mempunyai satu *Personal Identification Number* (PIN) yang harus dirahasiakan dengan baik sehingga kartu tidak dapat disalahgunakan orang lain.³⁰ PIN (*Personal Identification Number*), yaitu nomor rahasia yang diberikan kepada nasabah yang dapat diganti oleh nasabah untuk dapat mengakses ke sistem ATM. Bagi bank yang mempunyai teknologi jaringan yang canggih, maka seluruh transaksi tersebut dapat dilakukan hanya menggunakan 1 (satu) kartu ATM, tetapi terdapat juga bank yang memisahkan antara kartu ATM biasa dengan kartu ATM yang berfungsi kartu debit dan kartu ATM sebagai sarana penarikan kredit (kartu kredit).³¹

Beberapa bentuk jaringan kerja ATM yang dilakukan oleh pengelola adalah sebagai berikut :³²

1. *Off Line*

Off line adalah bentuk ATM yang paling sederhana. Bank pengelola tidak perlu meyiapkan *software* yang rumit, bahkan tidak perlu melengkapi dengan *mainframe*. Sistem ini memungkinkan nasabah mengambil uang tunai tanpa membaca file rekening yang bersangkutan. Sudah tentu cara ini sewaktu-waktu dapat merugikan bank karena nasabah dapat mengambil uang melebihi saldo rekening yang ada. Bentuk ini biasanya ditempuh oleh bank karena belum adanya jaringan komputer yang mendukung ataupun tujuan-tujuan tertentu.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 207-208.

³⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *op.cit.*, hlm. 168.

³¹ Try Widiyono, *op.cit.*, hlm. 200.

³² O.P. Simorangkir 2, *op.cit.*, hlm. 96-97.

2. *Stand Alone*

Stand Alone lebih berkembang dari sistem *off line*. ATM sudah dioperasikan dengan membaca file rekening nasabah bersangkutan. Dengan kata lain, perangkat ATM sudah dihubungkan dengan *mainframe* dalam skala kecil yang menyimpan file-file rekening nasabah. Jadi, di samping dapat menarik uang dari rekeningnya setiap saat, nasabah juga dapat melihat saldo akhir dari rekening tersebut. Namun, keberadaan ATM hanya terbatas dimanfaatkan oleh nasabah kantor cabang bersangkutan saja, sedangkan nasabah kantor-kantor cabang lainnya tidak dimungkinkan untuk memanfaatkannya karena belum dihubungkan secara *on line*.

3. *On Line*

On line adalah bentuk sistem ATM yang lebih maju karena masing-masing ATM yang berada di bawah pengelolaan suatu unit *branch system* telah dihubungkan *on line* satu dengan lainnya, sehingga nasabah-nasabah di semua cabang yang telah memiliki jaringan komputer dapat memanfaatkan ATM yang ada. Dengan sistem ini nasabah tidak terikat dengan satu ATM, melainkan mereka dapat memanfaatkan ATM yang terdekat di mana dia berada. Pelayanan ATM di negara kita ini kelihatannya cenderung menerapkan sistem ini.

4. *ATM Sharing*

Yang dimaksud *ATM sharing* adalah sejumlah pengelola ATM *integrated* membentuk suatu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Keuntungannya sudah tentu nasabah lebih leluasa memanfaatkan ATM-ATM milik pengelola dan berarti mengurangi persaingan antara pelayanan ATM. Pelayanan *ATM sharing* umumnya diterapkan di negara-negara maju yang memang jaringan komputernya telah mendukung untuk itu.

B. Perlindungan Hukum Nasabah Bank Sebagai Konsumen Sektor Jasa Keuangan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Berdasarkan Ketentuan Peraturan Di Bidang Perbankan

- a. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

Hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada dua unsur yaitu hukum dan kepercayaan. Berdasarkan kepercayaan tersebut, nasabah bank menempatkan dananya kepada bank tersebut. Hubungan bank dengan nasabah

dibangun atas dasar kepercayaan, karena pada prinsipnya lembaga keuangan dipercaya oleh masyarakat yang disebut nasabah untuk menyimpan dananya agar nasabah merasa aman dan memperoleh keuntungan.³³

Hubungan hukum antara bank dan nasabahnya adalah perjanjian yang merupakan perjanjian pembukaan rekening yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak tanda kesepakatan atau perjanjian mengenai hal yang merupakan pilihan nasabah untuk menggunakan salah satu jenis pelayanan jasa perbankan lainnya.³⁴

Perjanjian tersebut telah dibuat dalam bentuk tertulis yang dicetak dan berbentuk formulir, dimana perjanjian tersebut memuat ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat oleh salah satu pihak yaitu bank. Dengan demikian nasabah hanya tinggal memilih untuk menerima atau menolak menggunakan jasa perbankan di bank tersebut. Nasabah tidak mempunyai kewenangan untuk mengajukan syarat-syarat yang diinginkannya. Perjanjian ini disebut juga perjanjian standart atau perjanjian baku yang sifatnya "*Take it or leave it.*"³⁵

Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam suatu bentuk formulir yang sudah dipersiapkan lebih dahulu atau sudah dicetak yang mengikat antara para pihak yang saling berkepentingan yang dijadikan tolak ukur oleh pihak yang satu tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu dengan pihak yang lain, tetapi para pihak dianggap telah menyetujuinya.³⁶

Hubungan antara bank dengan nasabah adalah suatu perjanjian (kontrak) yang berarti pihak dalam hal ini bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban.³⁷

Bank mempunyai kewajiban untuk :³⁸

³³ Jilli Untu, *Perlindungan Terhadap Nabah Bank Pengguna Automatic Teller Machine (ATM) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Suatu Kajian Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado)*, Vol.XX, Nomor 3, April-Juni, 2012, hlm. 3.

³⁴ Deasy Risma Rotua Siahaan, "*Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia*", (Tesis Sekolah PascaSarjana Universitas Sumatera Utara. Medan, 2007)

³⁵ Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2001), hlm. 53.

³⁶ Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositan Di Indonesia Dewasa Ini)*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 26.

³⁷ Sentosa Sembiring, *op. cit.*, hlm. 60.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 63.

- a. Menjamin kerahasiaan identitas nasabah beserta dengan dana yang disimpan pada bank, kecuali kalau peraturan perundang-undangan menentukan lain.
- b. Menyerahkan dana kepada nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- c. Membayar bunga simpanan sesuai dengan perjanjian.
- d. Mengganti kedudukan debitor dalam hal nasabah tidak mampu melaksanakan kewajibannya kepada pihak ketiga.
- e. Melakukan pembayaran L/C, sepanjang persyaratan untuk itu telah dipenuhi.
- f. Memberikan laporan kepada nasabah terhadap perkembangan simpanan dananya di bank.
- g. Mengembalikan agunan dalam hal kredit telah lunas.
Sebaliknya bank berhak untuk :³⁹
- a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama.
- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak.
- d. Pemutusan rekening nasabah.
- e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening.
Kewajiban nasabah yaitu :⁴⁰
- a. Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.
- b. Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh bank.
- c. Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini, dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan.
- d. Membayar provisi yang ditentukan oleh bank.
- e. Menyerahkan buku cek/giro bilyet tabungan.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 64.

⁴⁰ *Ibid.*

Nasabah berhak untuk :⁴¹

- a. Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas kartu ATM.
- b. Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
- c. Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.
- d. Mendapatkan agunan kembali, bila kredit yang dipinjam telah lunas.
- e. Mendapatkan sisa uang pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak terbayar.

Menurut ketentuan Pasal 2 UU Perbankan dikemukakan bahwa, "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian."⁴²

Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting yang wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Prinsip kehati-hatian tersebut mengharuskan pihak bank untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya, dalam arti harus selalu konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan iktikad baik.⁴³

Berdasarkan ketentuan Pasal 29 ayat 2 UU Perbankan ,mengandung arti bahwa segala perbuatan dan kebijaksanaan yang dibuat dalam rangka melakukan kegiatan usahanya harus senantiasa berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.⁴⁴

Perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah bank) berdasarkan UU Perbankan, di antaranya sebagai berikut:⁴⁵

1. Penyediaan Informasi Mengenai Kemungkinan Timbulnya Risiko Kerugian

Pasal 29 ayat 4 UU Perbankan menyatakan, "Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank."⁴⁶

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Indonesia (Perbankan), *op.cit.*, Pasal 2.

⁴³ Hermansyah, *op.cit.*, hlm. 135.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt57a4a938b313e/bentuk-bentuk-perlindungan-hukum-oleh-bank-kepada-nasabah> (diakses tanggal 4 April pukul 0.13)

⁴⁶ Indonesia (Perbankan), *op.cit.*, Pasal 29 ayat 4.

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan. Informasi tersebut dapat memuat keadaan bank, termasuk kecukupan modal dan kualitas aset.⁴⁷

2. Rahasia Bank

Berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU Perbankan menyatakan, “Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.”⁴⁸

Kemudian, Pasal 40 ayat 1 dan 2 UU Perbankan menyatakan:⁴⁹

- a. Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.
- b. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

Menurut Muhamad Djumhana, dengan adanya jaminan kerahasiaan atas semua data masyarakat dalam hubungannya dengan bank, maka masyarakat mempercayai bank tersebut. Selanjutnya, mereka akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank. Kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan.⁵⁰

3. Jaminan Atas Simpanan Nasabah Melalui Lembaga Penjamin Simpanan

Perlindungan lainnya yang diberikan UU Perbankan adalah dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana disebut pada Pasal 37B ayat 1 dan 2.⁵¹

- a. Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- b. Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.

Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan melalui skim asuransi,

⁴⁷ Hermansyah, *op.cit.*, hlm. 144.

⁴⁸ Indonesia (Perbankan), *op.cit.*, Pasal 1 angka 28.

⁴⁹ *Ibid.*, Pasal 40 ayat 1 dan 2.

⁵⁰ Muhammad Djumhana, *op.cit.*, hlm. 157.

⁵¹ Indonesia (Perbankan), *op.cit.*, Pasal 37B ayat 1 dan 2.

dana penyangga, atau skim lainnya.⁵² Jadi, UU Perbankan mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan dan mewajibkan setiap bank menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank bersangkutan.

b. Pengawasan Makro oleh Bank Indonesia

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut UU Bank Indonesia) Pasal 4 dinyatakan bahwa, "Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak-pihak lainnya kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang ini".⁵³ Pencantuman status independen dalam undang-undang ini diperlukan untuk memberikan dasar hukum yang kuat, menjamin kepastian hukum dan konsistensi status kelembagaan Bank Indonesia. Sebagai lembaga independen Bank Indonesia memiliki otonomi penuh dalam pelaksanaan tugasnya, dan untuk menjamin independensi tersebut, kedudukan Bank Indonesia berada di luar pemerintah Republik Indonesia.⁵⁴

Tugas pokok Bank Indonesia sesuai dengan dengan UU Bank Indonesia sebagai berikut :⁵⁵

- a. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter.
- b. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran
- c. Mengatur dan mengawasi bank.

Pengawasan bank oleh Bank Indonesia dapat bersifat pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung adalah dalam bentuk pemeriksaan yang disertai dengan tindakan-tindakan perbaikan. Sedangkan pengawasan tidak langsung terutama dalam bentuk pengawasan dini melalui penelitian, analisis, evaluasi laporan bank. Pelaksanaan tugas ini mempunyai kaitan dalam mencapai kestabilan nilai rupiah.⁵⁶

Bahwa tugas Bank Indonesia untuk mengawasi bank menurut UU Bank Indonesia akan dilaksanakan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan

⁵² *Ibid.*, Pasal 1 angka 24

⁵³ Indonesia (Perbankan), *op.cit.*, Pasal 4, Ayat 2.

⁵⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *op.cit.*, hlm. 31.

⁵⁵ Pasal 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, LN Tahun 1999 Nomor 66, TLN Nomor 3843.

⁵⁶ Uswatun Hasanah, *op.cit.*, hlm 147.

yang independen yang akan dibentuk selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 2010.⁵⁷

Krisis keuangan global telah memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya menjaga Stabilitas Sistem Keuangan. Kompleksitas dan keterkaitan dalam Sistem Keuangan mengakibatkan krisis yang bersumber dari dalam sektor keuangan tidak hanya berdampak negatif di sektor keuangan, tetapi juga meluas sehingga mempengaruhi kinerja makroekonomi dan menimbulkan biaya pemulihan ekonomi yang tinggi.⁵⁸ Salah satu cara menjaga kestabilan nilai rupiah yang dapat dilakukan oleh Bank Indonesia adalah dengan mengeluarkan Kebijakan Makroprudensial. Kebijakan makroprudensial dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan ketahanan sistem keuangan dan mencegah serta mengurangi risiko sistemik yang dapat mengganggu stabilitas ekonomi di sektor keuangan dan moneter. Makroprudensial lebih mengarah kepada analisis sistem keuangan secara keseluruhan sebagai kumpulan dari individu lembaga keuangan.⁵⁹

Pengaturan makroprudensial diperlukan pula untuk mempengaruhi perilaku para pelaku atau institusi keuangan sehingga mampu memitigasi risiko dan menjaga Stabilitas Sistem Keuangan. Sementara, melalui pengawasan makroprudensial, Bank Indonesia dapat melakukan surveilans terhadap kerentanan dan volatilitas dalam sistem keuangan sehingga mampu mendeteksi potensi tekanan yang berdampak pada Sistem Keuangan.⁶⁰

Agar kebijakan makroprudensial berjalan sesuai dengan harapan, maka diperlukan adanya pengaturan dan pengawasan. Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/11/PBI/2014 Tentang Pengaturan Dan Pengawasan Makroprudensial (Selanjutnya disebut PBI Pengaturan dan Pengawasan Makroprudensial) tanggal 1 Juli 2014.⁶¹

Bank Indonesia melakukan pengaturan dan pengawasan makroprudensial dalam rangka :⁶²

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ Penjelasan Umum Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/11/PBI/2014 Tentang *Tentang* Pengaturan Dan Pengawasan Makroprudensial, LN Tahun 2014 Nomor 141, TLN Nomor 5546.

⁵⁹ <https://www.bi.go.id/id/ruang-media/info-terbaru/Documents/SesiStabilitasKeuangan> (diakses tanggal 2 April 2019 pukul 12.57)

⁶⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/11/PBI/2014 Tentang *Tentang* Pengaturan Dan Pengawasan Makroprudensial, *op.cit.*

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*, Pasal 2.

- a. Mencegah dan mengurangi Risiko Sistemik;
- b. Mendorong fungsi intermediasi yang seimbang dan berkualitas; dan
- c. Meningkatkan efisiensi Sistem Keuangan dan akses keuangan.

Pengaturan makroprudensial dilakukan dengan menggunakan instrumen pengaturan antara lain untuk :⁶³

- a. memperkuat ketahanan permodalan dan mencegah leverage yang berlebihan;
- b. mengelola fungsi intermediasi dan mengendalikan risiko kredit, risiko likuiditas, risiko nilai tukar, dan risiko suku bunga, serta risiko lainnya yang berpotensi menjadi Risiko Sistemik;
- c. membatasi konsentrasi eksposur (*exposure concentration*);
- d. memperkuat ketahanan infrastruktur keuangan; dan/atau
- e. meningkatkan efisiensi Sistem Keuangan dan akses keuangan

Bank Indonesia melakukan pengawasan makroprudensial melalui:⁶⁴

- a. Surveilans Sistem Keuangan; dan
- b. pemeriksaan terhadap Bank dan terhadap lembaga lainnya yang memiliki keterkaitan dengan Bank jika diperlukan.

Adapun sanksi yang dapat diberikan apabila terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban bank dalam rangka pelaksanaan tugas pengawasan makroprudensial Bank Indonesia yaitu sanksi administratif berupa teguran tertulis dengan tetap memenuhi kewajiban yang dimaksud oleh Bank Indonesia.⁶⁵ Apabila bank tersebut tidak memenuhi kewajiban yang dimaksud maka dikenakan sanksi administratif berupa :⁶⁶

- a. Pembatasan dan/atau larangan keikutsertaan dalam operasi moneter;
- b. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK);
- c. Perubahan status kepesertaan dalam Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (RTGS) dari status aktif (*active*) menjadi ditangguhkan (*suspended*); dan/atau
- d. penghentian sementara dalam Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia.

⁶³ *Ibid.*, Pasal 3.

⁶⁴ *Ibid.*, Pasal 5.

⁶⁵ *Ibid.*, Pasal 13, ayat 1 dan 2.

⁶⁶ *Ibid.*, Pasal 13 ayat 3.

2. Penyelesaian Sengketa Perbankan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan

Dalam interaksi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan yang dinamis ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan LJK (Lembaga Jasa Keuangan) mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau LJK dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud.⁶⁷

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK diberi kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, melakukan pelayanan pengaduan konsumen, tindakan perlindungan dengan melakukan pembelaan dan mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi.⁶⁸

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.⁶⁹

Mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan.⁷⁰

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh OJK merupakan upaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar

⁶⁷<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perindungan-konsumen/Pages?Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> (diakses tanggal 12 Maret 2019 pukul 1914)

⁶⁸ Uswatun Hasanah, *op.cit.*, hlm 114.

⁶⁹ Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, LN Tahun 2014 Nomor 12, TLN Nomor 5499.

⁷⁰ *Ibid.*

pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).⁷¹

Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.⁷² Adapun layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.⁷³

1. Mediasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.⁷⁴

2. Adjudikasi

Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak yang dimaksud. Putusan adjudikasi mengikat para pihak jika konsumen menerima. Dalam hal konsumen menolak, konsumen dapat mencari upaya penyelesaian lainnya.⁷⁵

3. Arbitrase

Cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.⁷⁶

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) menyediakan layanan penyelesaian sengketa yang :⁷⁷

1. Mudah diakses
2. Murah
3. Cepat
4. Dilakukan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan paham mengenai industri jasa keuangan

⁷¹ Uswatun Hasanah, *op.cit.*, hlm 118.

⁷² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, *op cit.*, Penjelasan Umum.

⁷³ *Ibid.*, Pasal 4 huruf a.

⁷⁴ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages?Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> (diakses tanggal 12 Maret 2019 pukul 1914)

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ *Ibid.*

Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi beberapa prinsip yaitu :⁷⁸

1. Prinsip Aksesibilitas

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.⁷⁹ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.⁸⁰

2. Prinsip Independensi

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.⁸¹ Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada Lembaga Jasa keuangan tertentu.⁸²

3. Prinsip Keadilan

Mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat adil dalam menjalankan tugasnya, yaitu mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator demi tercapainya kesepakatan penyelesaian dan kewajiban bagi adjudikator dan arbiter untuk memberikan alasan tertulis dalam setia putusannya.⁸³

4. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Pemenuhan prinsip ini dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui :⁸⁴

1. Penentuan jangka waktu penyelesaian Sengketa;
2. Penentuan jangka waktu pelaksanaan putusan;
3. Pengenaan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.

Lembaga Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam peraturan OJK dikenakan sanksi administratif antara lain :⁸⁵

1. Peringatan tertulis;
2. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;

⁷⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, *op cit.*, Pasal 5,6,7 dan 8.

⁷⁹ *Ibid.*, Pasal 5 ayat 1.

⁸⁰ *Ibid.*, Pasal 5 ayat 3.

⁸¹ *Ibid.*, Pasal 6 ayat 1.

⁸² *Ibid.*, Penjelasan Umum.

⁸³ *Ibid.*, Penjelasan Umum.

⁸⁴ *Ibid.*, Penjelasan Umum.

⁸⁵ *Ibid.*, Pasal 12 ayat 1.

3. Pembatasan kegiatan usaha;
4. Pembekuan kegiatan usaha; dan/atau
5. Pencabutan izin kegiatan usaha.

C. ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM HAL TERJADINYA PEMBOBOLAN BANK TERHADAP PENGGUNAAN ATM (STUDI PUTUSAN NOMOR 266K/PDT.SUS-BPSK/2014 ANTARA EVIE YULISNAWATY HARAHAP VS PT BANK MANDIRI TBK CABANG MEDAN)

Perlindungan hukum kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah bank) yang diatur dalam UU Perbankan yaitu mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian, rahasia bank, jaminan atas simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Dalam putusan ini dijelaskan pihak bank telah menyampaikan kepada Pemohon Kasasi mengenai ketentuan-ketentuan penting dalam penggunaan kartu ATM Mandiri. PT. Bank Mandiri Tbk. juga memberikan edukasi, penjelasan dan senantiasa mengingatkan agar nasabah bank tetap merahasiakan keterangan mengenai nomor PIN dan kartu ATM secara lisan seperti yang dijabarkan dalam isi putusan ini. Hal ini juga berkaitan dengan yang disampaikan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 4 ayat 1 menyebutkan bahwa, "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan."

Mengenai penjelasan oleh pihak bank, pihak Pemohon Kasasi menyatakan telah mengerti dan memahami segala konsekuensi penggunaan Tabungan Bisnis Mandiri dan ATM Mandiri termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang menjadi tanggung jawab sebagai pemegang rekening. Berkaitan dengan kerahasiaan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya juga sudah dijalankan oleh pihak bank yang tidak ada membocorkan mengenai keterangan nasabah dan simpanannya tersebut dan hanya membuat PIN ATM hanya diketahui oleh pihak nasabah saja dan tidak diketahui pihak lain termasuk pihak Bank Mandiri itu sendiri. Selain itu pengamanan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri sebagai penguat dalam perlindungan nasabah bank adalah dengan memberikan pesan peringatan yang ditampilkan secara berulang-ulang pada layar monitor mesin ATM agar nasabah termasuk Pemohon Kasasi selaku

nasabah bank selalu menjaga kartu ATM dan merahasiakan nomor PIN nya dari pihak manapun. Demikian pula upaya pengamanan tambahan yaitu dengan pemasangan kamera CCTV pada lokasi mesin ATM berada. Kemudian pada setiap layar mesin ATM, kartu ATM, buku tabungan, dan lainnya selalu dimuat nomor call center resmi pihak Bank Mandiri apabila nasabah bank mengalami kesulitan ketika bertransaksi.

Kemudian ketika Pemohon Kasasi pada tanggal 15 Oktober 2012 datang ke kantor Termohon Kasasi di Cabang Medan Setiabudi dengan menyampaikan adanya mutasi dana dalam rekening Pemohon Kasasi yang menurut pengakuannya tidak dilakukan oleh Pemohon Kasasi, maka pihak Termohon Kasasi yaitu PT. Bank Mandiri Tbk. telah melakukan langkah-langkah awal untuk membantu Pemohon Kasasi yaitu pemblokiran rekening dan mencetak rekening koran tabungan tersebut untuk melihat transaksi yang dilaporkan.

Menurut penulis, dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 266K/Pdt.Sus-Bpsk/2014, perlindungan hukum kepada nasabah bank menurut UU Perbankan sudah dijalankan kepada Evie Yulisnawaty Harahap selaku Pemohon Kasasi.

Kartu ATM digunakan oleh nasabah dengan nomor PIN yang merupakan nomor identitas pribadi dari pemegang/pemilik kartu ATM. PIN ini terdiri dari suatu jajaran digit unik yang dapat mengidentifikasi penggunaan komputer yang dimaksud guna memberikan pengamanan terhadap nasabah pemilik kartu ATM tersebut, nomor-nomor ini tentunya berbeda untuk masing-masing pemegang kartu, yang biasanya dapat disusun sendiri oleh pemegang kartu. Hal ini juga merupakan salah satu perlindungan hukum yang dapat diterima oleh pihak nasabah bank. Dimana dalam pembuatan PIN ATM-nya, pihak bank tidak ada ikut campur akan hal tersebut dan juga adanya ketentuan bahwa nomor PIN setiap nasabah bank berbeda satu dengan yang lain.

Salah satu isi perjanjian yang disepakati oleh nasabah adalah kewajiban untuk merahasiakan kartu ATM dan PIN ATM-nya supaya tidak diketahui pihak manapun, termasuk pihak Bank/karyawan Bank karena dua alat/infrastruktur tersebut adalah sarana utama dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk mengakses dana dalam rekening nasabah bank. Dengan demikian sekalipun kartu ATM sudah masuk ke mesin ATM tetapi nomor PIN-nya tidak sesuai maka akses untuk masuk akan tetap ditolak karena adanya ketidakcocokan. Sesuai prosedur yang berlaku maka transaksi menggunakan

kartu ATM pada mesin ATM hanya dapat dilakukan/ transaksi berhasil apabila menggunakan dengan nomor PIN dan Kartu ATM yang benar.

Hal ini berkaitan dengan putusan ini, menurut pengakuan Termohon Kasasi setelah kartu ATM Pemohon Kasasi tertelan yaitu pada hari Sabtu mesin ATM tersebut telah dibongkar oleh orang yang tidak bertanggung jawab (pihak ketiga). Seandainya kartu-kartu ATM yang didalam mesin tersebut diambil oleh pihak yang tidak bertanggung jawab tersebut, rekening-rekening dalam kartu ATM tersebut tidaklah dapat diakses kecuali pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab tersebut telah memperoleh/mengetahui kode PIN nasabah yang seharusnya hanya boleh dimiliki/ diketahui oleh Pemohon Kasasi sesuai syarat dan ketentuan yang telah dipahami dan disetujui.

Dengan terjadinya kerusakan mesin ATM, penggunaan PIN serta keberhasilan transaksi yang dilakukan oleh pihak lain (pembobol), menunjukkan dan membuktikan bahwa pihak bank juga telah melanggar ketentuan Pasal 29 Ayat 1 PBI Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yang menyebutkan, "Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir APMK wajib: a) menggunakan sistem yang aman dan andal, b) memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi APMK, c) memiliki kebijakan dan prosedur tertulis (standard operating procedure) penyelenggaraan kegiatan APMK dan d) menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Dimana keamanan teknologi APMK yang dimaksud meliputi keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi APMK. Yang dimaksud dengan "aman" adalah sistem elektronik yang digunakan terlindungi secara fisik dan non fisik. Yang dimaksud dengan "andal" adalah sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

Dengan adanya pembobolan rekening tersebut telah menghilangkan fungsi *intermediary* bank sebagai lembaga penyimpan dan penyalur dana masyarakat dengan dasar kepercayaan sebagaimana yang diamanatkan oleh UU Perbankan. Adanya kerugian nasabah bank yang disebabkan pihak ketiga berarti tingkat keamanan dalam layanan serta perangkat yang digunakan bank belum sepenuhnya terjamin sesuai dengan apa yang dijanjikan bank. Padahal seharusnya bank telah mengadakan antisipasi sedemikian rupa mengingat sistem teknologi elektronik sangat rawan dan selalu bisa diterobos oleh pihak

yang tidak bertanggung jawab sehingga jaminan keamanan yang diberikan betul-betul memberikan kenyamanan bagi pengguna jasanya.

Apabila nasabah bank pengguna ATM mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan nasabah, maka bank wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Huruf f dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yaitu :

Pasal 7 Huruf f yaitu: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Pasal 7 Huruf g yaitu: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Selain itu, Pasal 19 ayat 1 UUPK memberikan ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi kepada nasabah bank yaitu, "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Ganti kerugian yang diberikan kepada nasabah bank atau konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sesuai dengan Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Kemudian dijelaskan dalam Pasal 19 ayat 5 UUPK dimana ketentuan sebagaimana dimaksud tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen ataupun nasabah bank.

Dalam putusan ini dimuat keterangan mengenai adanya transaksi pada buku rekening Pemohon Kasasi yang tidak diakui oleh Pemohon Kasasi yang terjadi ketika Kartu ATM dari Pemohon Kasasi tertelan pada mesin ATM setelah melakukan penarikan tunai pada tanggal 13 Oktober 2012. Dalam putusan ini, menurut pengakuan Pemohon Kasasi dahulu Termohon Keberatan telah menghubungi nomor telepon *call center* yang ternyata adalah bukan *call center* resmi milik Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan. *Call center* fiktif tersebut beralih untuk memandu Pemohon Kasasi untuk mengambil Kartu ATM-

nya. Patut diduga Pemohon Kasasi secara sadar atau tidak sadar telah memberikan kombinasi PIN-nya kepada lawan bicara dari orang yang patut diduga adalah *call center* fiktif. Sehingga mengakibatkan terjadinya transaksi berhasil yang normal, sah dan sukses karena diakses dengan menggunakan Kartu ATM dan PIN yang cocok.

Berkaitan dengan Pasal 19 ayat 5 UUPK, pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen ataupun nasabah bank sehingga kerugian yang sedemikian rupa merupakan menjadi tanggung jawab pihak Pemohon Kasasi. Dimana, walaupun upaya pengamanan tambahan yang telah dilakukan Pihak Pelaku Usaha dalam hal ini PT. Bank Mandiri Tbk. namun apabila nasabah tidak bertindak secara hati-hati, baik karena kelalaian ataupun kealpaan nasabah maka segala upaya pengamanan yang dilakukan oleh Termohon Kasasi akan tetap sia-sia atau tidak berdaya guna secara optimal.

Pasal 5 ayat 1 UUPK yaitu, “Kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,” oleh karenanya Pemohon Kasasi selaku nasabah bank yang tidak menjaga kerahasiaan PIN-nya meski telah diinformasikan dengan baik oleh Termohon Kasasi telah melanggar kewajiban sesuai pasal tersebut sehingga kerugian akibat kesalahan dalam mengkonfirmasi nomor PIN yang seharusnya dirahasiakan adalah demi hukum menjadi tanggung jawab nasabah bank tersebut. Dijelaskan perbuatan menyebutkan PIN kepada orang lain sudah menyalahi ketentuan yang telah disepakati pihak nasabah bank dengan bank ketika membuat perjanjian pembuatan rekening, dimana kerugian yang dialami oleh nasabah bank merupakan karena kesalahan dari nasabah. Ketentuan ini diperkuat dengan ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPerdara yang mengemukakan, bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti kartu tertelan dapat diselesaikan dengan melaporkan kepada pihak bank yang bersangkutan baik dengan *call center* resmi pihak bank di nomor 14000 atau di (021) 5299-7777 ataupun langsung mendatangi kantor pihak bank tersebut. Berdasarkan hal tersebut, apabila nasabah merasa dirugikan karena adanya kerusakan mesin ATM, merupakan tanggung jawab bank sebagai

pelaku usaha yang dapat diselesaikan dengan prosedur yang ada. Sebaliknya apabila kartu ATM tertelan dan pihak nasabah menghubungi call center fiktif dan secara tidak sadar sudah menyebutkan PIN ATM, maka dalam hal ini, pihak nasabahlah yang harus bertanggung jawab karena hal itu terjadi karena kelalaian pihak nasabah, juga dikarenakan pihak nasabah telah melanggar syarat dan ketentuan penggunaan ATM yaitu menjaga nomor PIN bagaimanapun bentuk transaksi yang dilakukan oleh nasabah terhadap kartu ATM.

Sengketa penggunaan ATM memang berkisar mengenai rekening yang terdebit sementara jumlah uang yang keluar tidak sesuai, salah dalam mentransfer, pengambilan uang yang tidak pernah dilakukan nasabah namun dalam record dan rekening nasabah terbukti seseorang telah melakukan penarikan tunai atau perdebitan. Dalam praktek, bank tidak mau bertanggungjawab apabila ini terjadi karena bank telah menyerahkan semua tanggungjawab atas penggunaan kartu ATM sejak bank menyerahkan kartu tersebut kepada nasabah. Di lain pihak nasabah tidak dapat menerima pengurangan saldo rekeningnya akibat transaksi yang tidak pernah dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut, maka menurut penulis putusan nomor 266k/Pdt.Sus-BPSK/2014 antara Evie Yulisnawaty Harahap vs PT Bank Mandiri Tbk Cabang Medan sudah tepat. Dalam hal ini, bank sudah memenuhi kewajibannya kepada nasabah bank, karena kesalahan murni terletak pada nasabah bank dengan adanya menghubungi *call center* fiktif dan transaksi tersebut merupakan transaksi yang sah dan benar karena menggunakan Kartu ATM dan PIN yang benar. Tetapi dalam hal ini juga terdapat kesalahan dari pihak bank karena adanya terjadi kerusakan mesin ATM oleh pihak lain, penempelan stiker yang menyebutkan nomor-nomor fiktif ini menandakan bahwa kurangnya pengawasan yang dilakukan pihak bank akan semua mesin ATM yang tersebar.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian bab-bab di muka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital. Perkembangan perbankan zaman sekarang sudah dipengaruhi dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang melahirkan inovasi perbankan secara elektronik serta memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa yaitu salah satunya adalah penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dimana setiap pemegang kartu ATM ini mempunyai satu *Personal Identification Number* (PIN) yang harus dirahasiakan dengan baik sehingga kartu tidak dapat disalahgunakan orang lain. Fasilitas perbankan ini diberikan oleh bank kepada nasabahnya sebagai instrumen dan alat bertransaksi dari produk utamanya yaitu tabungan. Dimana hal ini tentu sangat diterima oleh masyarakat luas yang menginginkan kemudahan serta penghematan waktu dalam hal ketika ingin melakukan transaksi keuangan tanpa melibatkan pegawai bank.
2. Bentuk perlindungan hukum nasabah bank secara tidak langsung yang diberikan oleh bank kepada masyarakat menurut UU Perbankan yaitu dengan melakukan dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap melakukan kegiatan usaha bank. Selain itu, bank wajib memegang teguh kerahasiaan bank mengenai keterangan Nasabah Penyimpan dan simpanannya, menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah bank sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, adanya penjaminan dana simpanan nasabah bank untuk meningkatkan kepercayaan nasabah bank. Selain itu, kewenangan Bank Indonesia dalam melakukan peran pengawasan bank yang sudah dialihkan kepada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang sangat dibutuhkan dalam rangka mewujudkan sistem perbankan yang sehat.
3. Perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam hal terjadinya pembobolan bank terhadap penggunaan ATM dalam putusan nomor 266K/Pdt.Sus-Bpsk/2014 semaksimal mungkin sudah diberikan pihak bank yaitu mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko

kerugian, rahasia bank, jaminan atas simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Hal ini terbukti dengan adanya penyampaian ketentuan-ketentuan penting dalam penggunaan kartu ATM Mandiri, memberi pengamanan yang memadai terhadap dana nasabah bank, memberikan edukasi, penjelasan dan senantiasa mengingatkan agar nasabah bank tetap merahasiakan keterangan mengenai nomor PIN dan kartu ATM. Ganti kerugian yang diberikan bank kepada nasabah bank atau konsumen hanya terjadi jika timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Sebaliknya jika kesalahan/kelalaian berada di tangan nasabah bank itu sendiri dan pihak bank dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen ataupun nasabah bank, maka ganti kerugian oleh pihak bank tidak berlaku.

B. Saran

1. Agar nasabah bank lebih berhati-hati dalam menggunakan transaksi melalui mesin ATM dimana walaupun memberikan manfaat tetapi terdapat juga kerugian baik karena kelalaian nasabah bank sendiri maupun pihak lain yang tidak bertanggung jawab.
2. Untuk kepentingan nasabah, bank seharusnya lebih menekankan tentang edukasi mengenai penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang akan dilakukan melalui bank. Selain itu, untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada di bidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah.
3. Untuk menambah pengamanan pada mesin-mesin ATM yang tersebar seperti adanya *security* untuk mengurangi risiko adanya pembobolan oleh pihak tidak bertanggung jawab dimana pihak bank sendiri harus lebih sering berkeliling mengecek kondisi mesin ATM tersebut. Kemudian dalam pemberian izin mesin ATM, alangkah baiknya BI ikut melihat lokasi mesin ATM yang akan diberikan izinnya dan membuat peraturan standarisasi keamanan sebuah tempat mesin ATM.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bako, Ronny Sautma Hotma. *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositor Di Indonesia Dewasa Ini)*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti. 1995.
- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2006.
- Gazali, Djoni S. dan Rachmadi Usman. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012.
- Hasanah, Uswatun. *Hukum Perbankan*. Malang: Setara Press. 2016.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2007.
- Ikhsan, Edy dan Mahmud Siregar. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum Sebagai Bahan Ajar*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. 2009.
- Ishaq, H. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers. 2012.
- Manurung, Mandala dan Prathama Rahardja. *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter*. Jakarta : Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2004.
- Pardede, Marulak. *Hukum Pidana Bank*. Medan: PT Nusantara Lestari Ceria Pratama. 1995.
- Sembiring, Sentosa. *Hukum Perbankan*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2008.
- Simorangkir, O. P. *Etik dan Moral Perbankan*. Jakarta: Ind Hill. 1983.
- _____. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan NonBank*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
- Soekarni, Mulyana, dkk. *Studi Empiris Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Pada Kegiatan Bank Sentral*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, Bank Indonesia. 2001.
- Widiyono, Try. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indoneisa. 2006).

Widjaja, Gunawan. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum. 2001.

B. Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 juncto Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dalam Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3843.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 266k/Pdt.Sus-Bpsk/2014.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan dalam Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5499.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/11/PBI/2014 Tentang Pengaturan Dan Pengawasan Makroprudensial dalam Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5546.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dalam Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5275.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5431.

C. Skripsi

Siahaan, Deasy Risma Rotua. *“Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (Automated Teller Machines) Dalam*

Sistim Perbankan Indonesia". Tesis Sekolah PascaSarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2007.

Wahyudi, M. Wildan. " Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam melakukan Transaksi Keuangan Melalui ATM (Studi PT. Bank Sumut, Cab. Medan)". Skripsi Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara. Medan, 2018.

D. Jurnal

Untu, Jillii. "*Perlindungan Terhadap Nabah Bank Pengguna Automatic Teller Machine (ATM) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Suatu Kajian Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado)*", Vol.XX, Nomor 3, April-Juni, 2012.

E. Website

<https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/pages/default.aspx> (diakses tanggal 11 Maret 2019 pukul 13.15)

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt57a4a938b313e/bentuk-bentuk-perlindungan-hukum-oleh-bank-kepada-nasabah> (diakses tanggal 4 April 2019 pukul 0.13)

<https://www.bi.go.id/id/ruangmedia/infoterbaru/Documents/SesiStabilitasKeuangan> (diakses tanggal 2 April 2019 pukul 12.57)

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages?Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> (diakses tanggal 12 Maret 2019 pukul 19.14)