



PERTANGGUNGJAWABAN BANK TERHADAP NASABAH ATAS GAGALNYA TRANSAKSI SETOR TUNAI PADA CASH RECYCLE MACHINE (CRM)

Dini Saraswati Ratna Duhita, Rahmi Zubaedah
Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Cash Recycle Machine (CRM) merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi di dunia perbankan. Dimana mesin ini memiliki fitur yang lebih update dari mesin ATM sebelumnya sehingga memberikan lebih banyak kemudahan serta efisiensi waktu bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. Namun dibalik kemudahan yang didapat dalam bertransaksi menggunakan mesin ini, terdapat resiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Nasabah yang mengalami kerugian atas gagalnya transaksi pada Cash Recycle Machine (CRM) ini dapat melakukan pengaduan kepada pihak bank yang memberikan jasa. Bank selaku pemberi jasa wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normative dan sumber data sekunder.

Kata Kunci : Perbankan, Nasabah, Kerugian, Cash Recycle Machine(CRM)

PENDAHULUAN

Di era ini, jumlah populasi penduduk meningkat disertai dengan berkembangnya perekonomian serta kemajuan teknologi. Hal ini tentunya memberikan banyak kemudahan serta manfaat bagi manusia dalam melakukan segala hal. Kebutuhan konsumen yang berkembang membuat para penyedia barang dan jasa berlomba-lomba dalam berinovasi, dan mengembangkan teknologi yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan pasar. Tak terkecuali dalam dunia Perbankan, bank merupakan lembaga sektor jasa keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.² Saat ini, banyak perubahan yang terjadi dalam perkembangan teknologi industri perbankan. Banyaknya bank menciptakan persaingan yang cukup ketat dalam memperoleh nasabah. Persaingan produk, pelayanan, dan bentuk layanan semakin membuat masyarakat berhati-hati dan teliti dalam memilih bank sebagai penyimpan dananya. Oleh karenanya, bank harus mampu untuk membuat inovasi baru dalam produk, layanan, dan fasilitas yang

E-Mail : dinirduhita@gmail.com, rahmizubaedah@yahoo.com

DOI : www.dx.doi.org/10.31604/justitia.v9i2.985-991

Publisher : ©2022 UM- Tapsel Press

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2014, hlm.3

mendukung kemajuan bank sehingga dapat menarik perhatian nasabah.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya bank memberikan jasa dibidang perbankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pemberian layanan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sebagai konsumen yang menggunakan jasa perbankan. Layanan perbankan dibagi menjadi dua tujuan, pertama adalah menyediakan alat pembayaran yang efisien kepada nasabah berupa uang tunai, tabungan, anjungan tunai mandiri (ATM), kart kredit, debit, cek, dan transfer. Tujuan kedua adalah meningkatkan aliran dana investasi ke penggunaan yang lebih produktif, yaitu dengan menampung dana milik nasabah kemudian menyalurkannya dalam bentuk pinjaman kepada semua pihak yang membutuhkan dana.³

Salah satu fasilitas dalam menggunakan produk jasa perbankan adalah mesin anjungan tunai mandiri (ATM) dimana nasabah dapat melakukan transaksi secara mudah dan *independent* tanpa di bantu oleh seorang *teller*. Seiring berjalannya waktu, mesin ATM ini tergantikan dengan mesin baru yang dikenal dengan *Cash Recycle Machine* (CRM) dimana fitur yang terdapat dalam mesin ini lebih update dari mesin ATM sebelumnya, yaitu transaksi setor tunai, Tarik tunai, transfer, serta pembayaran atau transaksi non tunai lainnya dapat dilakukan dengan mesin ini. Sehingga memberikan lebih banyak kemudahan serta efisiensi waktu bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan.

Namun dibalik kemudahan yang didapat dalam bertransaksi menggunakan mesin ini, adapula resiko yang dapat dialami oleh nasabah yang dapat menimbulkan kerugian. Beberapa kejadian yang dialami oleh nasabah adalah ketika seorang nasabah melakukan transaksi setor tunai pada CRM, uang mereka masuk kedalam mesin tetapi tidak masuk kedalam rekening tabungan mereka atau dalam artian setelah melakukan transaksi setor tunai tersebut saldo dalam rekening tabungan nasabah tidak bertambah. Kesalahan system elektronik ini tentu saja merugikan nasabah dan dapat mengurangi kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana. Banyak terdapat kasus serupa tetapi kebanyakan nasabah yang dirugikan tidak menyampaikan masalahnya kepada pihak bank karena nasabah merasa pihak bank lama dalam menanggapi permasalahan tersebut.

Permasalahan tentang kegagalan dalam pendebitan dana rekening nasabah akibat kesalahan system ini perlu dikaji karena bank seharusnya taat dan patuh terhadap peraturan perundang-undangan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) karena bank mengelola dana nasabah serta memberikan perlindungan terhadap nasabah pengguna jasa perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu, bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian atas gagalnya transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM)?

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normative, yakni penelitian hukum yang mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek. Dan menggunakan sumber data sekunder yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Atas Gagalnya Transaksi Setor Tunai Pada *Cash Recycle Machine* (CRM)

³ *Ibid*, hlm.2

Di dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyatakan bahwa :

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

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank menggunakan beberapa prinsip yaitu, Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Principle*); Prinsip Kerahasiaan(*Confidential Principle*); Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*); dan Prinsip Mengenal Nasabah(*Know How Customer Principle*).Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*) adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.⁴ Bank menggunakan prinsip kehati-hatian ini bukan saja dalam hal memberikan kredit kepada nasabah, tetapi juga dalam usaha bank yang sifatnya memberikan pelayanan dalam system mekanisme pembayaran.

Bank harus menjaga profesionalisme dalam kegiatan usahanya agar dapat beroperasi secara efektif , efisien, dan sehat serta siap dalam menghadapi persaingan global. Di era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju dengan pesat, hal ini juga terjadi pada system perbankan dimana bank perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi tersebut untuk dapat melayani nasabahnya dengan lebih baik. Saat ini perbankan di Indonesia telah mengembangkan system perbankan elektronik atau yang bisa disebut dengan *electronic banking*. Sistem perbankan elektronik adalah penggunaan system dan peralatan elektronik untuk berbagai transaksi dan pemrosesan data, termasuk transaksi internal dan eksternal bank.

Perbankan elektronik khususnya Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang sekarang telah tergantikan oleh *Cash Recycle Machine* (CRM) selain mempermudah nasabah dalam bertransaksi, perbankan elektronik tersebut ternyata dapat pula menimbulkan masalah bagi nasabah misalnya dengan adanya kegagalan saat melakukan pendebitan dana rekening nasabah secara elektronik karena kesalahan sistem bank yang merugikan dan mengurangi rasa kepercayaan nasabah terhadap bank karena nasabah sebagai konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan. Dalam hal ini bank sebagai pelaku usaha harus melindungi nasabahnya sebagai konsumen. Perlindungan yang dapat dilakukan oleh bank adalah dengan mengelola sistem bank dengan baik. Kesalahan yang timbul atas gagalnya transaksi pada *Cash Recycle Machine* (CRM) ini juga di akibatkan kurangnya edukasi dan informasi mengenai tata cara penggunaan mesin tersebut. Untuk itu, bank sebagai pihak yang menyediakan pelayanan wajib memberikan edukasi dan informasi terhadap jasa yang ditawarkan khususnya dalam menggunakan *Cash Recycle Machine* (CRM), karena pemberian edukasi dan informasi tersebut merupakan salah satu hak dari nasabah sebagai konsumen.

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa keuangan tata Kelola bank di Indonesia diawasi dan diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan istilah OJK. Kegagalan transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM) akibat kesalahan sistem bank menyebabkan kerugian bagi nasabah, sehingga bank harus bertanggungjawab. Bank harus mengelola sistem perbankan dengan baik supaya tidak

⁴ Rani Apriani dan Hartanto, *Hukum Perbankan dan Surat Berharga*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm.25

terjadi kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah dan menimbulkan kerugian . Otoritas Jasa Keuangan berperan penting dalam memberikan perlindungan kepada nasabah jasa bank dengan adanya pengawas terhadap tata Kelola bank dan menindak tegas pihak bank apabila melakukan kegiatan yang berpotensi merugikan nasabah, serta dengan menyediakan pelayanan pengaduan nasabah sebagai konsumen yang dirugikan oleh bank.

Dalam Pasal 29 Peraturan OJK Nomor 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Jasa Keuangan.”

Berdasarkan pasal tersebut dijelaskan bahwa bank sebagai pelaku usaha tentunya harus mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah. Dalam hal gagalnya transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM) kerugian yang dialami nasabah adalah tidak bertambahnya saldo di rekening tabungan mereka. Maka apabila terjadi hal tersebut nasabah dapat mengajukan pengaduan dan permintaan ganti kerugian atas tidak terpenuhinya hak kepada pihak bank berdasarkan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangnya berlaku.

Terkait pemenuhan hak nasabah oleh bank atas kerugian yang dialami saat bertransaksi pada *Cash Rcycle Machine* (CRM) ini bisa diselesaikan menggunakan jalur hukum. Upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pemberian sanksi ditujukan untuk meningkatkan kesadaran dan kehati-hatian bagi pelaku usaha. Penanganan atau penyelesaian berupa bank harus menerima pengaduan dari nasabah, hal tersebut merupakan bentuk tanggungjawab dari bank di samping untuk menghindari keberlarutan dari suatu masalah. Pelaksanaan penanganan atas pengaduan ini harus dilakukan dengan mematuhi tenggang waktu yang ditetapkan serta diberlakukan secara umum dalam dunia perbankan.

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, tata cara dalam penyelesaian pengaduan nasabah adalah:

- A. Pihak bank diwajibkan menanggapi serta menyelesaikan pengaduan yang di ajukan nasabah
- B. Pihak bank wajib untuk segera menanggapi dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan
- C. Pihak bank dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu
- D. Pihak bank harus memiliki prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Penerapan prinsip aksesibilitas, independensi, kadilan, efisiensi, dan efektifitas
 - 2) Pelaksanaan penerimaan pengaduan konsumen melalui berbagai cara antara lain tatap muka, email, dan surat
 - 3) Secepat mungkin dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20(dua puluh) hari kerja

- 4) Tata cara komunikasi kepada konsumen setidaknya harus dalam format yang mudah dimengerti dan mudah diakses oleh konsumen
 - 5) Informasi mengenai konsumen yang melakukan pengaduan harus dirahasiakan kepada pihak manapun, kecuali kepada OJK maupun dalam hal tertentu atas persetujuan pihak konsumen
- E. Pihak bank wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan dengan ketentuan sebagai berikut:
- 1) Melayani dengan objektif dan sama rata setiap pengaduan;
 - 2) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menjelaskan pengaduan;
 - 3) Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
- F. Pihak bank dilarang untuk memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
- G. Pihak bank diharuskan membuat catatan pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Pencatatan wajib memuat informasi paling kurang:
- 1) Identitas konsumen
 - 2) Materi pengaduan, dan
 - 3) Tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan
- H. Pihak bank menyediakan informasi mengenai status pengaduan konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan pihak perbankan antara lain melalui *website*, surat, email, atau telepon.
- I. Pihak bank dan konsumen dapat meninjau perkembangan status penanganan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
- J. OJK dapat meminta atau mengakses status perkembangan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada pihak perbankan.

Dalam hal, terjadinya kasus gagalnya transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM) nasabah dapat meminta ganti rugi atau pengembalian dana kepada pihak bank atas terjadinya kelalaian tersebut. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:

- A. Mengajukan permohonan ganti kerugian dan dilengkapi dengan kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau jasa pemanfaatan layanan yang tidak sesuai disertai bukti-bukti
- B. Permohonan selambat-lambatnya diajukan 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/jasa layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian
- C. Permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa
- D. Ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh konsumen

Beberapa bank di Indonesia telah mengantisipasi atas gagalnya bertransaksi menggunakan *Cash Recycle Machine* (CRM) ini yaitu nasabah yang mengalami kegagalan dapat melakukan upaya berikut :

1. Datang ke *Costumer Service* bank atau melalui media komunikasi lainnya seperti email, surat, dan *official social media* milik bank.
2. Menjelaskan kronologis kejadian kegagalan transaksi yang dialami, dengan rincian setidaknya menyebutkan hal berikut:
 - a. Tanggal transaksi
 - b. Nominal transaksi beserta pecahan uang
 - c. Nomor ID mesin CRM, dan
 - d. Nomor rekening nasabah.
3. Untuk selanjutnya pihak bank akan melakukan pengecekan serta penindaklanjutan dengan jangka waktu 7-20 hari kerja setelah pengaduan.

Pihak perbankan harus menerapkan hal-hal yang telah disebutkan di dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, demi menjaga keamanan, kenyamanan, kepercayaan, dan kepastian bagi nasabah dalam bertansaksi menggunakan *Cash Recycle Machine* (CRM).Seperti yang telah dijelaskan dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah atas kerugian akibat gagalnya transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM), maka pihak bank wajib memberikan hak-hak nasabah berupa ganti rugi yang memiliki tujuan untuk mengembalikan keadaan yang tidak seimbang akibat penggunaan *Cash Recycle Machine* (CRM).

PENUTUP

Seiring berjalannya waktu, perkembangan ekonomi dan kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan.Dan dampaknya adalah memberikan banyak kemudahan bagi manusia untuk melakukan segala hal, kebutuhan konsumen yang berkembang membuat para penyedia barang dan jasa berlomba-lomba dalam berinovasi, dan mengembangkan teknologi. Termasuk dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi dalam dunia perbankan dengan adanya *Cash Recycle Machine* (CRM) yaitu mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang telah berkembang sehingga fungsi atau fitur yang diberikan lebih *update* dari ATM sebelumnya, sehingga memberikan lebih banyak kemudahan serta efisiensi waktu bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. Namun dibalik kemudahan yang didapat dalam bertransaksi menggunakan *Cash Recycle Machine* (CRM) ini, terdapat resiko yang dapat menimbulkan kerugian .Untuk itu perlindungan hukum bagi para nasabah yang mengalami kegagalan dalam bertransaksi menggunakan *Cash Recycle Machine* (CRM) ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tetang Perbankan; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor ; 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor jasa Keuangan; dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dimana intinya adalah bank wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah atas kesalahan atau kelalaian dari pihak perbankan. Tanggung jawab bagian perbankan dapat dilakukan sebelum nasabah menggunakan *Cash*

Recycle Machine (CRM), yaitu dengan memberikan edukasi dan informasi yang jelas dan benar kepada nasabah tentang penggunaan mesin tersebut.

Nasabah yang mengalami kerugian atas gagalnya transaksi setor tunai pada *Cash Recycle Machine* (CRM) ini dapat mengajukan pengaduan kepada bank yang memberikan layanan tersebut untuk mendapatkan ganti kerugian sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perbankan, dan Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, serta Surat Edaran OJK untuk mekanisme pengaduan serta ganti kerugian kepada nasabah.

DAFTAR BACAAN

Buku

Chatamarrasjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, 2020.

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

Rani Apriani dan Hartanto, *Hukum Perbankan dan Surat Berharga*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Artikel Jurnal

Hardika, R. A. N. J. M., dan Ardianto, F. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online". *Serambi Hukum*. Vol 8. No.2 (2015).

Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)". *Jurnal Magister Hukum Udayana*. Vol 8. No.3 (2019).

Muryatini, N. N. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan di Indonesia". *Jurnal Magister Hukum Udayana*. Vol 5. No.1 (2016)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.