

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH
DARI KESALAHAN BANK PADA TRANSAKSI PENARIKAN DANA
SIMPANAN MELALUI MESIN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
(Studi Pada Bank Mandiri)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh

PRASASTY DINAKANDHI

NIM. 0510113176



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

MALANG

2009

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Terima kasih yang mendalam juga penulis haturkan kepada Mama dan Papa selaku orang tua yang telah berjasa membentuk kepribadian penulis, khususnya kepada Mama yang telah begitu kuat dan memberikan dukungan serta inspirasi yang tiada henti.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Herman Suryokumoro, SH. MS selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rahmi Sulistyorini SH. MH selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Bisnis.
3. Bapak Dr. Sihabudin, SH. MH selaku Pembimbing I, atas bimbingan dan kesabarannya.
4. Ibu Siti Hamidah, SH. MH selaku Pembimbing II, atas bimbingan dan motivasinya.
5. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, November 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	vii
Abstraksi	viii
Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
Bab II KAJIAN PUSTAKA	
A. Bank	
1. Definisi Bank	14
2. Jenis-jenis Bank	15
B. Perlindungan Hukum Nasabah	
1. Perlindungan Hukum	20
1.1 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum	21
2. Nasabah	22
3. Perlindungan Nasabah	24
C. Kelalaian Bank	27
D. Operasional Bank	28
1. Kesalahan Sistem Operasi	29
E. Transaksi	
1. Asas-asas Transaksi	31
2. Syarat-syarat Sah Transaksi	32
F. Dana Simpanan	40
1. Simpanan Giro (Demand Deposit, Checking Account)	40
2. Simpanan Deposito (Time Deposit)	41
3. Sertifikat Deposito	42
4. Simpanan Tabungan	43
G. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	44
1. Penggunaan ATM	
1.1 Di dunia	45

	1.2 Di Indonesia	46
	2. Penggunaan Kartu ATM di dunia	47
Bab III	METODE PENELITIAN	
	A. Metode Pendekatan	49
	B. Lokasi Penelitian	49
	C. Jenis dan Sumber Data	
	1. Jenis Data	50
	2. Sumber Data	50
	D. Populasi dan Sampel	51
	E. Teknik Pengumpulan Data	52
	F. Metode Analisis Data	53
	G. Definisi Operasional Variabel	53
Bab IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero)	
	Tbk. Cabang Surabaya	56
	B. Perjanjian Penggunaan ATM di PT Bank Mandiri	62
	C. Keluhan Pemegang ATM Bank Mandiri berdasarkan Hasil Quisioner dan Hasil Wawancara	69
	D. Upaya Yang Dapat Dilakukan oleh Nasabah Dalam Memperoleh Perlindungan Hukum Apabila Dirugikan Akibat Kelalaian Bank	71
	E. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah oleh Bank Mandiri	
	1. Perlindungan Preventif	75
	2. Perlindungan Represif	82
	F. Hambatan Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah apabila terjadi Kesalahan dalam Transaksi Penarikan Dana Melalui Mesin ATM	92
Bab V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	99
	B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema transaksi	35
Gambar 2. Ikhtisar Keuangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komplain Penggunaan ATM di Bank Mandiri Cb.Surabaya
tahun 2009

70



ABSTRAKSI

PRASASTY DINAKANDHI, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, November 2009, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dari Kesalahan Bank Pada Transaksi Penarikan Dana Simpanan Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Studi pada Bank Mandiri Cabang Surabaya)*, Dr. Sihabudin. SH. MH; Siti Hamidah. SH. MH

Dalam Penulisan skripsi ini penulis membahas mengenai masalah Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dari Kesalahan Bank Pada Transaksi Penarikan Dana Simpanan Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Hal ini dilatarbelakangi dengan semakin berkembangnya bisnis perbankan di dunia khususnya di Indonesia dan terus bermunculannya inovasi baru yang mendukung layanan jasa perbankan seiring perkembangan teknologi, salah satunya adalah mesin *automatic teller machine* atau *automatic transaction money* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Banyaknya jumlah nasabah dan interaksi dengan pihak bank membuka kemungkinan terjadinya sengketa, antara lain yang diangkat oleh penulis adalah permasalahan yang terjadi saat penarikan dana simpanan melalui mesin ATM karena kelalaian bank sehingga mengakibatkan dana terdebit namun uang tidak keluar maupun uang yang keluar tidak sesuai dengan saldo yang didebet.

Guna mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh PT Bank Mandiri, Tbk cabang Surabaya dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang ATM yang mengalami kerugian, maka penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis untuk mengkaji aspek-aspek hukum menurut peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum di Bank Mandiri Cabang Surabaya terhadap nasabahnya. Selanjutnya seluruh data akan dianalisa secara deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa Bank Mandiri telah melakukan upaya-upaya preventif maupun represif sebagai bentuk tanggung jawab dan wujud pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabahnya yang mengalami kerugian akibat kelalaian pihak bank. Upaya preventif diwujudkan oleh pihak bank Mandiri dengan melakukan pengecekan terhadap mesin-mesin ATM yang disediakan setiap harinya, memberikan informasi tentang tata cara penggunaan layanan, serta memberi edukasi melalui isi perjanjian saat melakukan pembukaan rekening awal dan melaksanakan transparansi. Upaya represifnya diwujudkan dengan keikutsertaan dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) serta penyediaan layanan pengaduan.

Pihak bank dalam pelaksanaannya juga memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaannya yang menjadika pelaksanaannya kurang maksimal. Walau demikian bank Mandiri berharap dapat terus berkembang dan memaksimalkan layanan maupun pertanggungjawabannya guna menciptakan dunia perbankan yang saling menguntungkan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara antara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*). Perbankan akan bergerak dalam kegiatan pkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.¹

Perbankan merupakan salah satu sektor yang diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional atau regional. Peran itu diwujudkan dalam fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi atau institusi perantara antara debitor dan kreditor. Pelaku ekonomi yang membutuhkan dana untuk menunjang kegiatannya dapat terpenuhi dan kemudian roda perekonomian bergerak.

Perbankan sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena perbankan melancarkan pertukaran barang dan jasa, menghimpun dan penyalur dana masyarakat, memberikan informasi dan pengetahuan, memberi penjaminan dan menciptakan dan memberi likuiditas. Bank sebagai lembaga keuangan berperan sebagai perantara keuangan masyarakat antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Perbankan sebagai lembaga intermediasi

¹ Djumhana, Muhamad, **Hukum Perbankan di Indonesia**, 2006. Bandung : PT Citra Aditya Bakti. Hal xv

keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Hal ini membuatnya sarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen.

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu: Pertama, nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan murabahah, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).²

Banyak yang membuat orang jadi nasabah bank. Ditinjau dari segi nasabah penyimpan (penabung), alasan nasabah menyimpan uangnya di Bank antara lain keamanan uangnya lebih terjamin dari pada disimpan sendiri di dalam rumah, selain itu nasabah mempunyai keuntungan berupa bunga, yang diterima nasabah setiap periode sesuai dengan besarnya uang yang di tabung di bank. Ditinjau dari segi nasabah peminjam, alasan nasabah meminjam di bank antara lain bunga yang relatif kecil dibanding jika nasabah meminjam uang pada lintah

² Yusuf Shofie, 2000, **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya**, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 32-33.

darat yang banyak terdapat di dalam masyarakat, disamping itu barang yang dijadikan barang jaminan tidak harus diserahkan kepada bank (dalam lembaga perbankan hanya surat-surat bukti hak milik saja yang diserahkan, sedangkan barang jaminan tetap di tangan nasabah), sehingga dengan demikian nasabah tetap dapat menggunakan barang yang dijadikan jaminan itu untuk keperluan hidupnya. Berbagai alasan inilah maka banyak orang yang menjadi nasabah bank.³

Dari pihak bank sendiri, keberadaan nasabah menjadi suatu kebutuhan karena sumber keberuntungan nasabah menjadi suatu kebutuhan karena sumber keuntungan bank berasal dari nasabah, baik yang berasal dari bunga pinjaman nasabah maupun yang berasal dari uang nasabah yang di tabung di bank yang kemudian dipinjamkan ulang oleh bank kepada nasabah lain.

Pentingnya peranan bank dalam perekonomian dan besarnya tingkat kepercayaan masyarakat yang harus dijaga dalam industri ini menyebabkan perbankan menjadi industri yang paling banyak dan ketat diatur (*heavily regulated*). Setiap ketentuan yang dibuat di industri perbankan pada akhirnya akan bermuara pada satu tujuan, yakni menghasilkan sistem perbankan yang sehat, kuat dan stabil. Bank dengan demikian dapat menjalankan fungsi *financial intermediary* dengan optimal.⁴

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku

³ Subekti, **Jaminan-jaminan untuk pemberian kredit menurut hukum Indonesia**. 1989. Bandung: Alumni, hal 34.

⁴ Silalahi, Lastriany, **Optimalisasi Kinerja ATM sebagai perwujudan pelayanan Bank Kepada Nasabah**, Skripsi tidak diterbitkan, Surabaya, Fakultas Manajemen Universitas Pembangunan Nasional, 2003, hal 190.

usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Berdasarkan sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana interaksi terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu. Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut dengan nasabah) dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut seperti misalnya jasa transfer dana, inkaso, maupun safe deposit. Nasabah dalam perkembangannya dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank (*bancassurance*) dan reksadana.⁵

Adanya interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah di atas, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu (i) informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, (ii) pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang, (iii) ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan (iv) tidak adanya saluran yang

⁵ Makalah yang disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006

memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Kemudahan dalam bertransaksi bisnis merupakan suatu tuntutan masyarakat di era modern ini. Dunia usaha terus-menerus melakukan inovasi dan kreasi menyangkut sarana atau fasilitas transaksi bisnis untuk memenuhi tuntutan tersebut. *Electronic banking* adalah sarana untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. *Electronic banking* meliputi berbagai jenis antara lain, ATM (*Automatic Teller Machine*), *credit card*, *debit card*, *sms banking* dan juga dikenal sekarang adalah *internet banking*. *Electronic banking* telah memberikan banyak manfaat bagi perkembangan dunia perbankan. Perkembangan *internet banking* diperkirakan dapat menggeser *traditional economy* ke *new economy* atau lebih dikenal dengan istilah *web economics* (*webnomics*).

Salah satu transaksi pengambilan atau transfer (pemindahbukuan) dana lewat mesin *automatic teller machine* atau *automatic transaction money* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* manusia. Perkembangan teknologi semakin lama semakin memudahkan aktivitas perbankan. Dulu para nasabah bank harus melakukan semua transaksinya dengan datang ke bank.

Berkat ketersediaan ATM, beberapa transaksi dapat dilakukan lewat ATM. Saat ini kemajuan teknologi menjadikan segalanya menjadi serba mungkin, dengan teknologi komputer yang kian canggih. Banyak ATM juga mengizinkan penyimpanan uang atau cek, dan transfer uang. Sarana yang mempermudah

transaksi tersebut tidak menutup kemungkinan menimbulkan persoalan hukum, oleh karena itu transaksi melalui ATM perlu dikaji dari aspek hukum untuk mencegah terjadinya resiko kerugian di salah satu pihak yang bertransaksi. ATM merupakan sebuah alat inputan didalam teknologi yang dapat memperlancar transaksi antara nasabah dengan bank dalam waktu singkat saja. ATM tidak menutup kemungkinan dapat merugikan nasabahnya dan tidak menutup kemungkinan juga menguntungkan nasabahnya. Perkembangan teknologi membawa sebuah dampak yang besar bagi dunia perkeonomian baik di dalam maupun luar negeri.⁶

Perangkat hukum dalam transaksi bisnis diharapkan dapat melindungi hak-hak para pihak sekaligus menjadi *problem solving* apabila terjadi sengketa di kemudian hari. Transaksi pengambilan dana lewat ATM dalam prakteknya ternyata sering dikeluhkan oleh nasabah bank. Misalnya, seorang nasabah sebuah bank swasta di Surabaya mengungkapkan kekecewaannya saat menggunakan ATM milik bank tersebut⁷. Si nasabah bermaksud mengambil uang di ATM di salah satu cabang sebesar Rp 1.000.000. Si nasabah sudah menekan angka Rp 1.000.000,- pada tombol ATM, tiba-tiba mesin ATM *error* (rusak) sehingga membuat si nasabah panik dan khawatir saldonya terdebet. Sehari kemudian, ia mengambil uang melalui ATM bank yang sama di sebuah toko roti. Ternyata, kekhawatiran nasabah itu terbukti. Saldonya telah berkurang Rp 1.000.000. Padahal, saat pengambilan sebelumnya uang si nasabah tidak keluar karena ATM

⁶ Silalahi, Lastriany, **Optimalisasi Kinerja ATM sebagai perwujudan pelayanan Bank Kepada Nasabah, Skripsi tidak diterbitkan, Surabaya**, Fakultas Manajemen Universitas Pembangunan Nasional, 2003, hal 203.

⁷ Arini, A.R, Kecewaan Pada Bank BCA, 6 April 2007, *Jawa Pos*, hal 35

error. Kejadian ini sudah disampaikan ke pihak bank namun belum ada *feedback* dari bank yang bersangkutan.

Kekecewaan si nasabah yang kedua terjadi pada Rabu, 4 April 2007. Ketika itu si nasabah bermaksud mengambil uang di ATM bank yang sama di Kertajaya sebesar Rp 1.500.000, tetapi ternyata uang yang keluar dari mesin ATM hanya Rp 1.350.000 (kurang Rp 150.000). Anehnya, uang yang dikeluarkan ATM dalam kondisi terlipat-lipat. Ketika kasus ini dilaporkan ke pihak bank, staf bank mengatakan tidak ada kelebihan uang di ATM sebesar Rp 150.000. Pihak bank memperkirakan ada pelanggan lain yang mengambil uang si nasabah yang kebetulan memakai ATM sesudah si nasabah.

Uraian kasus di atas merupakan salah gambaran dari sekian banyak kasus yang mungkin pernah dialami oleh nasabah bank dalam bertransaksi lewat ATM. Umumnya, pihak nasabah berada dalam kedudukan hukum yang lemah, sehingga nasabah mengalami kerugian. Padahal setiap transaksi bisnis diharapkan selalu menguntungkan para pihak.

Adanya pihak yang dirugikan tentu bisa karena dari faktor kesalahan dari pihak lainnya, kecuali karena faktor *force majeure*. Kerugian itu bisa juga karena kesalahan sendiri. Transaksi lewat ATM yang tiba-tiba rusak umumnya pihak bank cenderung tidak mau dipersalahkan dengan *reasoning* yang secara hukum masih bisa diperdebatkan. Hukum positif yang mengatur lembaga perbankan terus berkembang sesuai dengan dinamika perkembangan perbankan tersebut. Hal itu telah dapat kita rasakan dalam kehidupan kegiatan perbankan di Indonesia,

peraturan-peraturan yang ditujukan untuk lembaga perbankan begitu gencar dikeluarkan oleh pemerintah⁸.

Nasabah pada dasarnya dilindungi oleh berbagai aturan yang telah ada seperti peraturan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pemerintah juga telah mencoba memenuhi kewajibannya dengan mengeluarkan regulasi untuk mengatur permasalahan konsumen yakni Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. UUPK merupakan payung hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum serta merupakan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun lembaga lain sebagai penyelenggara perlindungan konsumen. Pasal 29 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan bahwa pemerintah berperan dalam Pembinaan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Idealnya, sosialisasi UUPK yang telah dilaksanakan kepada pelaku usaha, juga disampaikan kepada konsumen.

⁸ Djumhana, Muhamad, **Hukum Perbankan di Indonesia**, 2006. Bandung : PT Citra Aditya Bakti. Hal xvi

Pendidikan konsumen kritis mutlak diperlukan karena konsumen adalah pihak yang juga menentukan dalam mengembangkan dan menggerakkan roda perekonomian. Kesadaran dan sikap kritis konsumen mendorong pelaku usaha meningkatkan mutu produknya dengan memperhatikan kepentingan konsumen. Diharapkan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi mitra dalam arti adanya hubungan timbal-balik dan saling menguntungkan.

Bank Indonesia (BI) beberapa waktu lalu meluncurkan lanskap pengembangan perbankan yang diberi nama Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan kerangka dasar sistem perbankan yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan dalam rentang waktu 5-10 tahun ke depan. API memiliki beberapa sasaran yang ingin dicapai untuk mempermudah pencapaian visinya ditetapkan.

Pertama, menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan. Kedua, menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional. Ketiga, menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko. Keempat, menciptakan tata kelola yang baik (*good corporate governance*) dalam memperkuat kondisi internal perbankan nasional.

Kelima, mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung industri perbankan yang sehat. Keenam, mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan. Enam pilar tersebut diperlukan untuk

mewujudkan perbankan Indonesia yang lebih kukuh dalam menjawab tantangan-tantangan yang dihadapi beberapa tahun ini. Beberapa tantangan tersebut antara lain kapasitas pertumbuhan kredit perbankan yang masih rendah.

Demi mencapai pertumbuhan ekonomi yang tinggi dalam lima tahun ke depan perlu pertumbuhan kredit perbankan yang besar. Perlindungan terhadap nasabah merupakan tantangan yang berpengaruh langsung terhadap sebagian besar anggota masyarakat. Semua pihak perlu bersama-sama menciptakan standar yang jelas dalam membentuk mekanisme pengaduan nasabah dan transparansi informasi produk perbankan. Selain itu edukasi kepada masyarakat tentang jasa dan produk yang ditawarkan oleh perbankan harus segera diupayakan sehingga mereka dapat lebih memahami risiko.

Kelemahan nasabah terletak pada proses pembuktian. Nasabah tidak paham mengenai apa sebenarnya yang terjadi di saat ATM mengalami kerusakan secara tiba-tiba. Nasabah hanya mengandalkan kepercayaan atas sarana transaksi yang disediakan oleh bank yang bersangkutan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah apabila terjadi kesalahan bank dalam transaksi penarikan dana melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri?

2. Apa hambatan pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah jika terjadi kesalahan dalam transaksi penarikan dana melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri yang terjadi karena kelalaian Bank?

D. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengidentifikasi pelaksanaan perlindungan hukum apabila terjadi kesalahan bank dalam transaksi penarikan dana melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- b. Untuk menganalisis yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah jika terjadi kesalahan dalam transaksi penarikan dana melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis dapat menambah pengetahuan bagi penulis dalam mempelajari dan mendalami ilmu hukum khususnya perlindungan bagi konsumen Bank (nasabah) terhadap kesalahan pada saat transaksi penarikan dana non tunai melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan mengakibatkan kerugian pada pihak nasabah itu sendiri.
2. Secara Aplikatif
 - a. Bagi nasabah dapat membantu memberikan gambaran jelas mengenai pelaksanaan perlindungan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah yang mengalami kerugian

- b. Bagi pihak Bank dapat membantu memberikan masukan untuk makin meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga rasa kepercayaan para konsumennya yang telah mempercayakan hartanya.

F. Sistematika Penulisan

Penulis akan menguraikan secara singkat bab demi bab yang terkait guna memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap arah pembahasan guna memudahkan dalam mengikuti sajian pembahasan materi skripsi ini, seperti dibawah ini :

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian .

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai pengertian bank, nasabah, perlindungan hukum nasabah, kesalahan bank, Simpanan Dana, Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas metode yang dipergunakan oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu dengan menggunakan penelitian hukum empiris dengan metode deskriptif, yaitu mengungkapkan atau mencari informasi bagaimana berlakunya suatu hukum dalam suatu kehidupan bermasyarakat secara nyata. Disini ditelaan bagaimana berlakunya serta

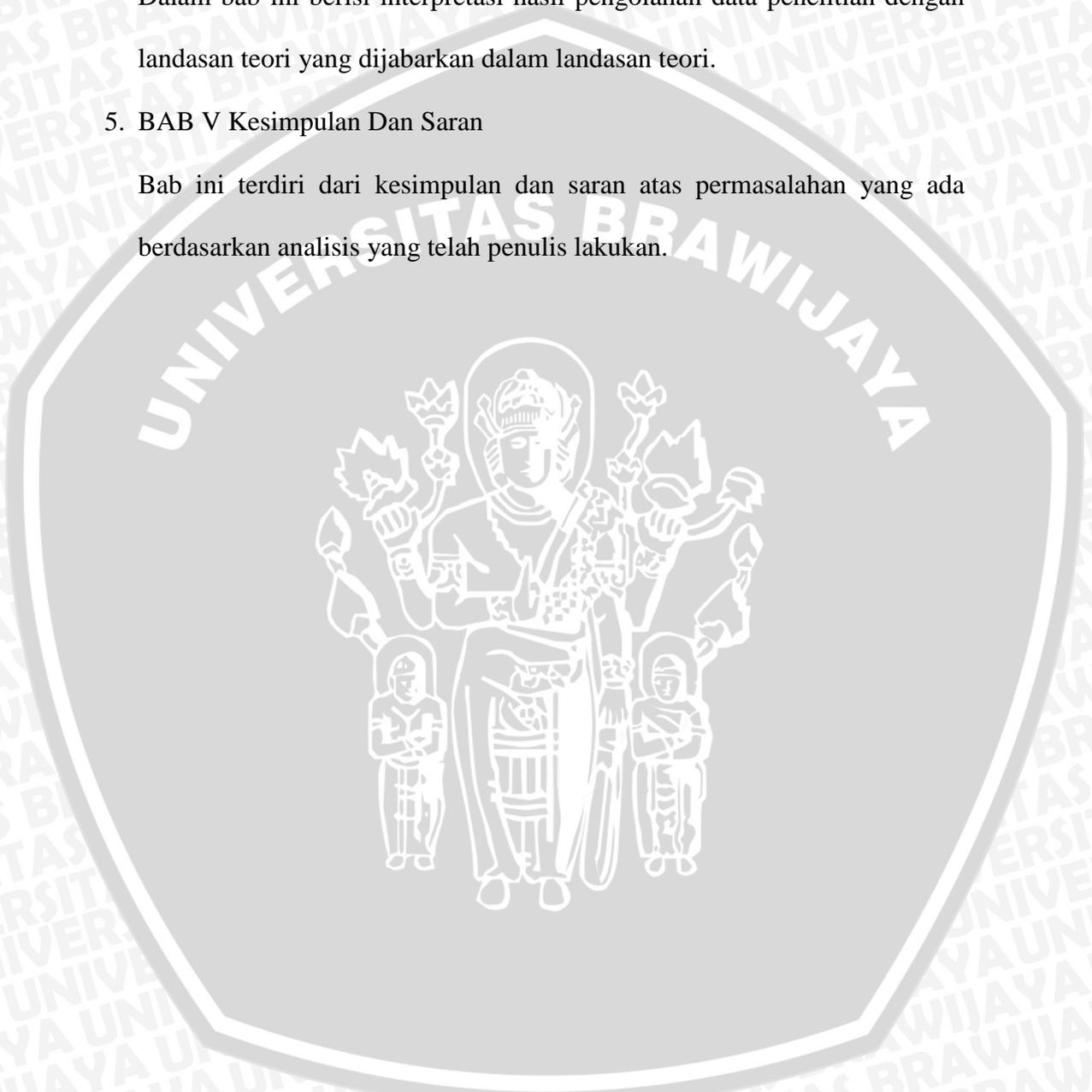
pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh Bank kepada nasabahnya bila terjadi kasus kerusakan mesin ATM.

4. BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi interpretasi hasil pengolahan data penelitian dengan landasan teori yang dijabarkan dalam landasan teori.

5. BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran atas permasalahan yang ada berdasarkan analisis yang telah penulis lakukan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Bank

1.1 Definisi Bank

Definisi Bank menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan 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 pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balasan jasa yang diberikan kepada si penyimpan agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank. Balasan jasa tersebut bisa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balasan jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.

Perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan

menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi :⁹

- a. Jasa Pemindahan Uang (*Transfer*)
- b. Jasa Penagihan (*Inkaso*)
- c. Jasa Kliring (*Clearing*)
- d. Jasa Penjualan Mata Uang Asing (*Valas*)
- e. Jasa *Safe Deposit Box*
- f. *Travellers Cheque*
- g. Bank Card
- h. Bank Draft
- i. *Letter Of Credit (L/C)*
- j. Bank Garansi dan Refrensi Bank
- k. Serta jasa bank lainnya

1.2 Jenis-jenis Bank

Praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam undang-undang perbankan. Terdapat beberapa perbedaan jika kita melihat jenis perbankan sebelum keluar undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 dengan sebelumnya yaitu undang-undang nomor 14 tahun 1967, namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya.

⁹ Chedelics, **Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank Jabar Cabang Ciamis** (online), 2008, <http://www.SkripsiHukum.com> (29 Januari 2009)

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jenis bank hanya dikenal dua jenis, yaitu :¹⁰

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberika jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu juga dengan wilayah operasional dapat dilakukan siseluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersial (Commercial Bank)

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prindip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Melihat praktik operasional perbankan yang ada, dapat dibedakan jenis-jenis bank secara teoritis ditentukan dari :¹¹

- a. Segi Fungsinya
- b. Segi kepemilikan, dan
- c. Segi penciptaan uang giral

¹⁰ Ibid

¹¹ Muhammad Djumhana, **Hukum Perbankan di Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung 2006. Hal 107

Bank dilihat dari segi fungsi serta tujuan usahanya, dikenal empat jenis bentuk bank, yaitu :

a. Bank Sentral (*central bank*)

Bank Sentral yaitu bank yang dapat bertindak sebagai bankers bank pimpinan, penguasa moneter, dan mendorong. Serta mengarahkan semua bank yang ada.

b. Bank umum (*commercial bank*)

Bank umum yaitu bank, baik milik negara, swasta, maupun koperasi yang dalam mengumpulkan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito, serta tabungan dan dalam usahanyaterutama memberikan kredit jangka pendek. Dikatakan sebagai bank umum karena bank tersebut mendapatkan keuntungannya dan selisih bunga yang diterimanya dari peminjam dengan yang dibayarkan oleh bank kepada depositor (disebut spread).

c. Bank tabungan (*saving bank*)

Bank tabungan yaitu bank, baik milik negara, swasta, maupun koperasi, yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan, sedangkan usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.

d. Bank pembangunan (*development bank*)

Bank pembangunan yaitu bank, baik milik negara, swasta, maupun koperasi; baik pusat maupun daerah, yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam deposito dan atau mengeluarkan



kertas berharga jangka menengah dan panjang, sedangkan usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

Klasifikasi Bank dilihat dari Segi Kepemilikannya dikenal empat jenis bank, yaitu:

a. Bank milik pemerintah

Bank jenis ini baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya BNI, BRI, BTN. Bank milik pemerintah daerah (pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing propinsi. Contohnya BPD DKI Jakarta, BPD Jawa Barat, BPD Jawa Tengah, dan BPD lainnya.

b. Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contohnya Bank Muamalat, Bank Central Asia, Bank Bumi Putra, Bank Danamon, Bank Duta, Bank Lippo, Bank Nusantara Internasional, Bank Niaga, Bank Universal, Bank Internasional Indonesia.

c. Bank milik koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya Bank Umum Koperasi Indonesia.

d. Bank milik asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, bank milik swasta asing atau pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO Bank, American Express Bank, Bank of America, dll.

e. Bank milik campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contohnya Bank Sakura Swadarma, Sanwa Indonesia Bank, Bank PDFCI, Paribas BBD Indonesia, dll.

Bank dilihat dari segi penciptaan uang giral dikenal dua jenis bank, yaitu :

a. Bank primer

Bank primer yaitu bank yang dapat menciptakan uang melalui simpanan masyarakat yang ada padanya, yaitu simpanan likuid dalam bentuk giro. Yang dapat bertindak sebagai bank primer adalah bank umum.

b. Bank sekunder

Bank sekunder yaitu bank-bank yang tidak bisa menciptakan uang melalui simpanan masyarakat yang ada padanya, bank ini hanya bertugas sebagai perantara dalam menyalurkan kredit. Umumnya bank yang bergerak pada bank sekunder adalah bank tabungan, bank pembangunan, dan bank hipotik. Bank yang sekarang ada di Indonesia adalah berupa Bank

Perkreditan Rakyat. Semua bank tersebut tidak boleh menciptakan uang giral.

2. Perlindungan Hukum Nasabah

2.1 Perlindungan Hukum

Hukum menurut Utrecht adalah himpunan peraturan-peraturan (perintah-perintah dan larangan-larangan) yang mengurus tata-tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat itu.¹²

Keberadaan hukum tidak dapat di pisahkan dari adanya *masyarakat (ubi ius ubi societates)*. Hukum terbentuk sebagai pedoman untuk mengatur tata kehidupan masyarakat. Menurut *teori etis (etische theorie)*, hukum hanyalah semata-mata bertujuan untuk mewujudkan keadilan. Aristoteles seorang filsuf Yunani menyatakan bahwa hukum mempunyai tugas suci yaitu memberi kepada setiap orang yang ia berhak untuk menerimanya.¹³

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan melalui hukum (*rechts bescherming, legal protection*) terhadap status (kedudukan) ataupun hak, misalnya hak memilih, hak dipilih, hak berusaha, atau hak khusus sebagai warga Negara sebagai penduduk Negara, rakyat dan sebagainya. Secara sederhana, kata perlindungan memiliki tiga (3) unsur, yaitu:

1. Subyek yang melindungi;
2. Obyek yang akan terlindungi karenanya;

¹² C.S.T Kansil, **Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta 1989, hal 38

¹³ Ibid, hal 78

3. Alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut

Perlindungan hukum bagi masyarakat sangatlah penting karena masyarakat baik kelompok maupun perorangan, dapat mengalami kerugian karena pihak lain, dan hal ini merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti pemberian restitusi dan kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

2.2.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan sisi mana keberadaannya. Dilihat pada sisi pengerahan data, nasabah yang menyimpan dananya pada bank, maka saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha perbankan yang menyediakan jasa di sektor tersebut.

Konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Konsumen disini yang dimaksudkan adalah “pengguna akhir (end user)” dari suatu produk yaitu setiap pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak diperdagangkan.

Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 setelah Amandemen 1-IV, yang berbunyi :



“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”

Pasal tersebut pada dasarnya memberi landasan konstitusional bagi perlindungan hukum konsumen di Indonesia, karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa menjadi hak setiap orang untuk memperoleh keamanan dan perlindungan.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum dibedakan menjadi:¹⁴

1. Perlindungan hukum preventif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. Perlindungan ini berwujud berupa perjanjian yang dibuat oleh para pihak, dan berupa Undang-undang yang telah ditetapkan dan berlaku.
2. Perlindungan hukum represif, yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa atau permasalahan yang timbul. Wujud dari perlindungan ini berupa tindakan dari penyedia jasa (dalam hal ini bank) atas masalah yang timbul dan merugikan konsumen sebagai wujud pertanggung jawaban.

2.2 Nasabah

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan. Nasabah ada dua jenis, nasabah penyimpan (kreditur) dan nasabah peminjam (debitur). Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam

¹⁴ Ibid

bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penyimpan berhak untuk mendapatkan imbalan bunga dari bank.

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. Nasabah debitur berkewajiban membayar imbalan berupa bunga. Kedua jenis nasabah tersebut dapat berupa perorangan (nasabah individual) maupun merupakan perusahaan (nasabah korporasi).¹⁵

Mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.¹⁶ Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi dimana mereka berada.¹⁷ Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank, baik sebagai penabung, deposan, maupun pembeli surat berharga (*obligasi atau commercial paper*) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Pada sisi penyalur dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan *save deposit box*, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah (konsumen) mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Pada dasarnya dari semua kedudukan

¹⁵ Nirmalawati, Dyah, **Menuju Perbankan yang Berorientasi Pada Perlindungan Nasabah , Menggapai Prestasi** (online), 2008, <http://www.dyahnirmalawati.blogspot.com/2008/09/menuju-perbankan-yang-berorientasi-pada.html> (1 Februari 2009)

¹⁶ Muhammad Djumhana, **Hukum Perbankan di Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung 2006. Hal 339

¹⁷ Ibid

tersebut nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

2.3 Perlindungan Nasabah

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga maupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung-jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi kemerosotan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali.

Melihat begitu besarnya risiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus. Sekarang ini telah ada undang-undang yang mengatur yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum. Keberadaan Undang-Undang tersebut dapat memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk :¹⁸

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;

¹⁸ Ibid

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku;
5. Dan sebagainya.

Nasabah diletakkan sebagai subyek hukum yang lahir dari proses sosialisasi berbagai nilai ke dalam perbuatan hukum secara substansial meliputi perbuatan hukum pidana maupun perbuatan hukum perdata, sehingga menjadi mata rantai yang tidak dapat dipisahkan. Perlindungan hukum bagi nasabah memiliki arti memberikan perlindungan kepada nasabah agar terlindungi dengan perangkat-perangkat hukum. Perlindungan hukum bagi nasabah dengan kata lain merupakan upaya memberikan perlindungan secara hukum agar hak-hak maupun kewajiban nasabah dapat dilaksanakan pemenuhannya. Hukum merupakan salah satu instrumen yang dapat dipakai untuk tercapainya tujuan perlindungan tersebut.¹⁹

Sebenarnya kerugian nasabah bank dalam transaksi di ATM bisa diselesaikan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di sini nasabah dipandang sebagai konsumen, namun nasabah

¹⁹Rosdalina, **Aspek Keperdataan Perlindungan Hukum Nasabah**, *Jurnal iqro* (online), 2007, <http://jurnal.iqro.files.wordpress.com/2008/08/07-ros-67-78.pdf>. (1 Februari 2009)

mungkin tidak menyadari akan haknya untuk mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh nasabah, pada dasarnya berfungsi:²⁰

1. Memulihkan hak-hak konsumen (nasabah) yang dilanggar
2. Memulihkan atas kerugian baik materiil maupun immateriil yang telah diderita oleh nasabah, dan
3. Memulihkan ke dalam keadaan semula.

Apabila nasabah mengambil sikap untuk tidak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya berarti nasabah telah membiarkan hak-haknya dilanggar oleh pihak bank. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh nasabah sehingga nasabah tidak mempersoalkan kerugian yang dialaminya secara hukum lewat pengadilan. Pertama, ketidaktahuan nasabah bagaimana menuntut haknya ke pihak bank. Kedua, kelemahan nasabah dari segi pembuktian karena nasabah tidak ahli atau tidak menguasai teknologi transaksi di ATM. Ketiga, biaya perkara di pengadilan tidak sebanding dengan uang nasabah yang hilang ketika bertransaksi lewat ATM. Untuk itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 45 sampai dengan pasal 59). Undang-undang ini mengatur juga mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan dibentuk oleh Pemerintah.

Tugas dan wewenang dari lembaga ini adalah:

- (1) Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen;
- (2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- (3) Mengawasi pencantuman klausula baku;

²⁰ Ibid

- (4) Melaporkan kepada penyidik umum bila terjadi pelanggaran;
- (5) Menerima pengaduan dari konsumen;
- (6) Melakukan tindakan penyelidikan sengketa konsumen;
- (7) Melakukan tindakan penyidikan sengketa konsumen;
- (8) Memutuskan ada tidaknya kerugian konsumen;
- (9) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;
- (10) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar.

Keberadaan BPSK diharapkan kedudukan hukum nasabah bank yang mengalami kerugian akibat transaksi di ATM rusak (*error*) dapat menjadi kuat. Nasabah tidak melakukan sendiri upaya penuntutan ganti rugi. BPSK dapat menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan nasabah, baik melalui mediasi, konsiliasi, maupun melalui arbitrase.

3. Kelalaian Bank

Kelalaian Bank dalam penulisan ini dimaksudkan bahwa keadaan dimana Bank lalai dalam menjaga perangkat pelayanannya kepada nasabah pemegang kartu ATM sehingga terjadilah permasalahan dimana nasabah mengalami kerugian dikarenakan kerusakan mesin ATM atau *error machine/ error system*. Bahwasanya perangkat-perangkat dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabahnya sekiranya harus terjamin kualitasnya dan berfungsi sebagaimana mestinya sehingga tidak terjadi kasus dimana yang pernah terjadi

yaitu dana simpanan terdebit saat penarikan uang tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM, atau uang yang keluar kurang dari jumlah yang didebet.

4. Operasional Bank

Bank umum kegiatan usahanya menghimpun dana masyarakat dapat menyelenggarakan rekening giro (*demand deposit*). Artinya fungsi setoran dari bank timbul jika nasabah bank menyetorkan uang tunai dan atau cek-cek ke bank itu. Semakin banyak nasabah bank melakukan setoran, semakin besar persediaan uang yang dimiliki oleh bank tersebut. Persediaan uang tersebut dalam jumlah tertentu dapat digunakan oleh bank untuk memberikan pinjaman kepada nasabah atau masyarakat yang membutuhkan. Bank menggunakan cara sebagai berikut:

1. nasabah membawa uangnya dan menitipkan kepada bank umum sebagai giro
2. nasabah menyerahkan cek yang ditarik kepada bank umum lainnya atau mungkin juga cek dari bank itu sendiri.
3. nasabah memperoleh pinjaman dari bank umum dan kemudian menyimpannya dalam bentuk giro.

Bank umum merupakan penghimpun dana masyarakat (nasabah) dengan tujuan agar para nasabah dapat dengan mudah menarik uangnya kembali untuk kegiatan transaksi bisnisnya. Bank juga berfungsi untuk menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Masing-masing bank umum dalam menghimpun dana dari masyarakat dan akan diciptakan dalam bentuk uang giral, tergantung



dari besar kecilnya saldo dari kas wajib yang ditetapkan oleh bank sentral dan frekuensi peredaran.

Operasional merupakan cara pengoperasian atau cara menjalankan suatu sistem sesuai dengan fungsinya. Suatu sistem dioperasikan oleh pihak-pihak yang ditugaskan dan ahli dalam bidang tersebut. Operasional berkaitan erat dengan sistem. Operasional yang dimaksudkan dalam penulisan ini adalah sistem operasional dalam mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bagaimana sistem operasional sebuah mesin ATM bekerja dan mengenai penjagaan kualitas dan keamanannya yang dilakukan oleh pihak Bank demi kenyamanan para nasabah pengguna ATM.

4.1 Kesalahan Sistem Operasional

Terdapat beberapa macam jenis *error* dalam dunia teknologi, kesalahan ini ditemukan dalam bermacam-macam kasus, baik pemrograman, maupun dalam bidang lainnya dalam proses yang dilakukan dengan menggunakan komputer. Kesalahan tersebut antara lain yaitu :²¹

1. *Logical error*, yaitu suatu kesalahan hasil yang diharapkan yang diakibatkan karena kesalahan dalam hal logika. Kesalahan logika disini bisa karena salah pengisian data. Selain kesalahan pengisian, juga diakibatkan oleh kesalahan logika pada program. Apabila terjadi kesalahan logika ini, komputer akan tetap melaksanakan perintah yang disampaikan, akan tetapi hasil dari proses tersebut tidak benar. Kesalahan ini termasuk

²¹ Hamid, **Error Detection** (online), 2008, <http://www.total.or.id/info.php?kk=error>. (1 Februari 2009)

yang cukup sulit dilacak, karena pada kondisi tertentu, hasilnya terkadang tidak terdeteksi dalam jangka waktu dekat, disinilah dibutuhkan ketelitian baik bagi *programmer* maupun *pengetri* data. Seperti contohnya, seseorang akan melakukan transaksi perbankan secara online melalui internet melalui fasilitas yang disediakan oleh BCA. Kemudian orang tersebut menuju ke alamat yang diberikan oleh bank yang bersangkutan, dengan cara mengetikkan <http://www.kilkbca.com/>. Inilah yang sempat dihebohkan beberapa waktu yang lalu di Indonesia, orang tersebut ternyata disambut oleh situs BCA palsu, dengan tampilan situsnya sama dengan yang disediakan oleh situs BCA asli. Waktu dia mengisikan passwordnya, tentu pemilik situs palsu tersebut dapat saja merekam password tadi, dapat dibayangkan apa akibatnya yang mungkin akan terjadi. Padahal, alamat yang disediakan oleh BCA asli adalah di <http://www.klikbca.com/>

2. *Runtime error*, yaitu kesalahan yang terjadi ketika program sedang dijalankan. Kesalahan ini biasanya diantisipasi oleh programmer atau sistem operasi dengan memberikan peringatan. Apabila tidak terantisipasi pada waktu perancangan dan pembuatan program sangat dibutuhkan. Sebagai contoh, seseorang ingin melihat berita di situs berita, alamat yang diketikkan sudah benar, komputer juga telah terhubung dengan internet, situs lain yang dikunjungi tidak ada masalah, tetapi situs berita tersebut tidak dapat diakses. Ternyata *server* situs berita itu sendiri sedang *down* (istilah yang digunakan apabila *server* tidak aktif atau mati)



3. *Error Burst*, yaitu gangguan yang timbul dalam suatu sistem komunikasi yang diakibatkan adanya kerusakan pada jalur transmisi data.
4. *Syntax error*, yaitu kesalahan dalam penulisan perintah. Merupakan kesalahan yang diakibatkan karena penulisan atau tata bahasa yang tidak benar. *Error* ini membuat pihak yang diminta untuk mengerjakan sesuatu menjadi bingung sehingga tidak dapat melakukan perintah tersebut. Apabila terjadi kesalahan jenis ini, proses tidak akan diberhentikan, atau tidak dilanjutkan, sampai yang bersangkutan menulis perintah untuk membenarkan perintah tersebut.

5. Transaksi

5.1 Asas-Asas Transaksi

Nasabah penyimpan dana dalam dunia perbankan disebut sebagai kreditur bagi bank, sedangkan bank penyimpan dana bisa disebut sebagai debitur bagi nasabah. Ada beberapa asas hukum perdata yang perlu diperhatikan dalam mengkaji transaksi pengambilan uang melalui ATM. Pertama, asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUHPdt). Asas ini berbunyi:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asas ini memberi kebebasan kepada para pihak untuk mengadakan perjanjian dengan siapa pun, bebas menentukan substansi perjanjian, bebas menentukan pelaksanaan, dan bentuk perjanjian (tertulis atau tidak tertulis). Kedua, asas *Pacta Sunt Servanda* (asas kepastian hukum). Asas ini menggariskan bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat

oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Pihak ketiga tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *Pacta Sunt Servanda* dalam perkembangannya diberi arti pactum, yang berarti kata sepakat tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya.

5.2 Syarat–Syarat Sahnya Transaksi

Kebebasan dan kepastian hukum dalam berkontrak tersebut tentu tidak bisa lepas dari persyaratan yang harus dipenuhi para pihak dalam bertransaksi. Setiap transaksi bisnis dalam konstruksi hukum perdata, harus memenuhi persyaratan yang telah lazim dan sudah lama dijadikan asas di berbagai negara. Tujuannya ialah agar para pihak tidak ada yang dirugikan di kemudian hari. Persyaratan kontrak perlu sebagai batasan mana objek transaksi yang dibolehkan dan mana objek yang dilarang oleh negara. Berdasarkan pasal 1320 KUHPdt atau Burgerlijk Wetboek (BW), ada empat syarat sahnya suatu kontrak dalam kegiatan bisnis, yaitu: (1) ada kata sepakat di antara para pihak yang bertransaksi; (2) para pihak mampu atau cakap dalam bertindak; (3) mengenai hal/ objek tertentu, dan (4) suatu sebab yang halal atau transaksi tidak bertentangan dengan undang-undang atau norma kesusilaan.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif karena terkait dengan subjek atau para pihak dalam transaksi, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut sebagai syarat objektif karena menyangkut objek suatu transaksi atau perjanjian. Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka transaksi bisa

dimintakan untuk dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan ialah pihak yang menilai dirinya tidak cakap atau tidak mampu bertindak atau pihak yang menilai dirinya telah dipaksa untuk bertransaksi. Berbeda dengan syarat subjektif, apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka transaksi dinyatakan batal demi hukum, dengan kata lain perjanjian atau transaksi bisnis dianggap tidak pernah ada.

Para pihak dalam transaksi pengambilan uang di ATM ialah nasabah di satu pihak dan bank di pihak yang lain, dengan demikian penentuan subjek dalam transaksi di mesin ATM tidaklah sulit. Persoalan baru timbul di saat transaksi berlangsung salah satu pihak tidak hadir atau tidak eksis. Transaksi hanya dilakukan sendiri oleh si nasabah tanpa disaksikan atau diketahui oleh pihak bank (tanpa adanya tawar-menawar). Berapa dana yang diambil dan kapan transaksi dilakukan oleh nasabah semata-mata diputuskan sendiri oleh nasabah sendiri, hanya saja ketika nasabah memutuskan untuk bertransaksi di mesin ATM maka nasabah tersebut otomatis harus tunduk pada ketentuan baku dari pihak bank yang tertera dalam alur-alur atau prosedur yang ditampilkan di layar ATM.

Transaksi tanpa didahului dengan proses tawar menawar dalam dunia bisnis dikenal dengan *acceptance theory* (teori penerimaan), atau dalam literatur Belanda disebut *ontvangst theorie*. Artinya, kapan perjanjian (transaksi) terjadi dan mengikat para pihak tidak diatur dalam undang-undang. KUH Perdata hanya mengatur mengenai “persetujuan kehendak” antara para pihak (Pasal 1320). Menurut teori penerimaan, saat terjadi perjanjian tergantung pada kondisi konkrit yang dibuktikan oleh perbuatan nyata (menerima) atau dokumen perbuatan

hukum (bukti menerima). Melalui perbuatan nyata itu dapat diketahui peristiwa adanya transaksi (perjanjian), yaitu tempat, hari dan tanggal, dan dokumen yang timbul.

Salah satu pihak (nasabah) dianggap sungguh-sungguh menerima setelah ada tindakan nyata, yaitu memasukkan kartu ATM ke mesin ATM dan menekan tombol perintah transaksi serta keluarnya nota transaksi dari mesin. Permasalahannya tidak semua mesin ATM menyediakan nota transaksi, cukup mengandalkan data dalam tampilan layar ATM. Kelemahan *acceptance theory* ialah nasabah mau tidak mau harus menerima segala konsekuensi yuridis yang tertera dalam kesepakatan walaupun nasabah sendiri tidak memahami isi ketentuan baku dari bank. Sebagai contoh, penulis mengutip ketentuan baku dalam sebuah kartu ATM berikut ini:

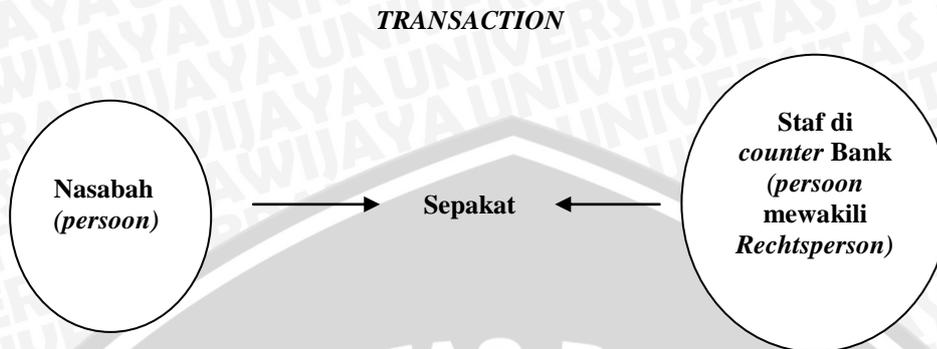
“By signing and / or using this card, the holders agrees to be bound by terms and conditions specified in the Bank Card Center Agreement and all future amendments thereto.”

Pada kartu ATM juga tercantum bahwa kartu tersebut adalah milik bank yang bersangkutan. Ada kenyataan lain bahwa alat transaksi adalah milik salah satu pihak (bank) dan nasabah bisa mengakses berdasarkan nomor rekening nasabah, namun alat transaksi tidak turut menentukan kedudukan para pihak dalam transaksi. Apa pun sarana yang dipakai tidak menjadi soal, yang penting ialah proses menuju kesepakatan bertransaksi.²²

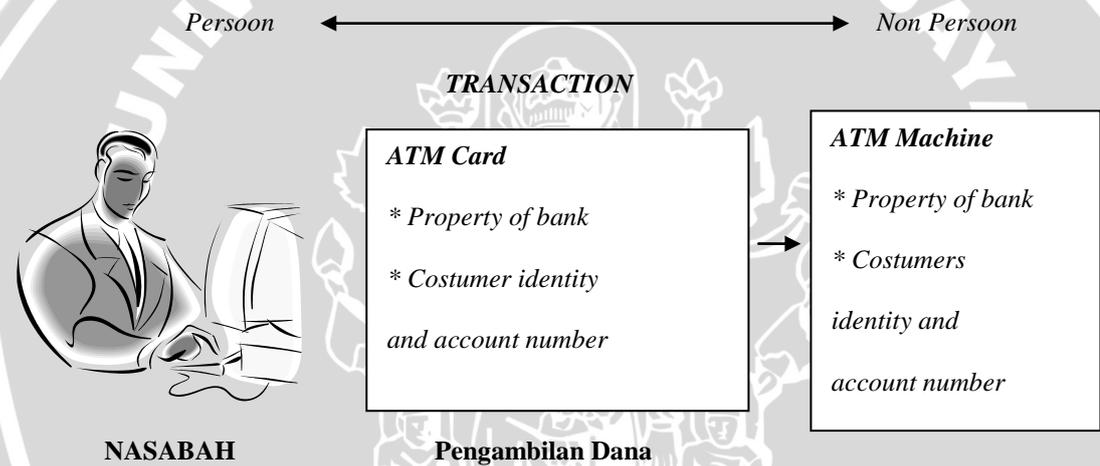
²² Simanjuntak, Augustinus, **Tinjauan Yuridis Para Pihak dalam Transaksi Pengambilan atau Transfer Dana Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)** (online), 2007, <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN> (30 Januari 2009)

Gambar 1. Skema transaksi

I. Transaksi awal di counter bank



II. Transaksi di mesin ATM



Sumber : Augustinus Simanjuntak, *Tinjauan Yuridis Para Pihak dalam Transaksi Pengambilan atau Transfer Dana Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (online)*, 2007

Terdapat perbedaan keberadaan subjek dalam dua tahap transaksi di atas.

Pada transaksi pertama (penyimpanan dana), para pihak hadir atau eksis (ada komunikasi dan kesepakatan). Nasabah datang sendiri (*persoon*) ke counter bank menemui staf bank (*persoon*) yang bertindak mewakili bank (*rechtspersoon*/ badan hukum). Pada transaksi tahap kedua (pengambilan dana) oleh nasabah di mesin ATM, pihak bank tidak hadir. Ini berarti transaksi dilakukan sendiri oleh nasabah.

Persyaratan harus adanya kesepakatan di dalam transaksi bisnis merupakan bukti nyata bahwa pihak-pihak yang bertransaksi harus hadir atau connect satu sama lain dalam proses transaksi itu. Hadir di sini bisa dimaksudkan bahwa para pihak saling tahu sama tahu mengenai keadaan objek yang ditransaksikan, dalam hal ini objek transaksi berupa sejumlah dana.

Kehadiran ini dibuktikan pula dengan adanya tanda tangan atau tanda lain yang bisa dipersamakan dengan itu sebagai wujud persetujuan *persoon* (subjek orang) yang tidak bisa digantikan dengan *non person* (mesin). Ketentuan *Principal of international Comercial Contracts* (PICC), pada bab II tentang formasi (*formation*) diatur dengan jelas mengenai pembentukan kontrak, yaitu adanya proses tawar-menawar.

Secara rinci diatur mulai tahap penawaran sampai terjadinya akseptasi serta kemungkinan terjadinya perubahan baik penawaran maupun akseptasi. Lazimnya, setiap proses menuju kesepakatan dalam bertransaksi selalu diawali dengan proses komunikasi yang efektif di antara kedua pihak yang menaruh perhatiannya masing-masing pada objek transaksi. Ada empat syarat sahnya suatu transaksi dalam hukum perjanjian (*law of contract*) di Amerika : (1) adanya *offer* (penawaran) yaitu suatu janji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu; (2) *Meeting of minds* (persesuaian kehendak mengenai objek perjanjian); (3) *Consideration* (prestasi masing-masing pihak secara timbal balik); (4) *Competent parties and legal subject matter* (kemampuan para pihak dan keabsahan tentang subjek).

Konsekuensinya, apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi (ingkar janji) atau cacat prestasi maka pihak lainnya dapat menuntut ganti rugi kepada pihak yang wanprestasi tersebut. Artinya, secara objektif kedua pihak bisa dengan sadar mengetahui apa yang terjadi pada proses transaksi dan bagaimana keadaan objek transaksi.

Ketika seorang nasabah mendatangi sebuah ATM dan bermaksud melakukan transaksi pengambilan uang maka pihak yang sepakat untuk mengikatkan diri ke dalam suatu transaksi itu adalah pihak bank dan nasabah. Hanya saja, salah satu pihak tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu. Bahkan, kesepakatan nasabah mengenai jumlah dana yang ditransaksikan tidak didahului dengan komunikasi personal dengan pihak bank. Sehingga apa pun respon mesin ATM terhadap perintah dari nasabah secara otomatis dianggap sebagai persetujuan pihak bank.

Ketidakhadiran pihak bank dalam transaksi seolah sudah diwakili oleh sebuah mesin yang bisa saja *error* atau rusak, tetapi mesin tetaplah memiliki kinerja seperti mesin. Mesin tidak bisa dianggap sebagai suatu subjek transaksi dan tidak dapat dipersamakan dengan *person* yang bisa mewakili pihak bank (misalnya, lewat surat kuasa atau perintah). Ia tidak bisa melahirkan suatu kesepakatan subjektif, oleh karena itu mesin ATM bermasalah tidak bisa dipersalahkan. Secara hukum mesin ATM bukan subjek hukum sebagaimana dipersyaratkan oleh pasal 1320 BW, melainkan sekedar alat transaksi. Di sinilah letak lemahnya kedudukan hukum nasabah dalam transaksi lewat ATM.

Khusus transaksi transfer dana, misalnya, seharusnya mengacu pada ketentuan Kitab Undang- Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengharuskan adanya surat bukti transfer dana yang dibubuhi tanda tangan atau cap dari para pihak. Selama ini transfer dana melalui bank dilakukan dengan sarana wesel, surat bukti pengiriman uang (dengan *mail, telegram, telex*), namun kegiatan transfer sudah banyak dilakukan oleh nasabah lewat ATM.

Pihak bank sulit untuk bisa dipersalahkan atas ATM yang *error*, sebab pihak bank tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu, kecuali pihak bank memang mengakui adanya problem mesin ATM tersebut melalui penelusuran bukti-bukti nyata yang sempat tercatat oleh ATM. Persoalannya, apabila ATM mencatat dengan baik jumlah uang yang sudah dikeluarkan namun kenyataannya nasabah tidak menerima sama sekali dana dimaksud, atau dana yang diterima berkurang akibat mesin ATM *error*. Apakah pihak bank mau menindaklanjuti laporan nasabah dengan meneliti kerusakan mesin ATM, karena dalam konteks ini beban pembuktian ada pada pihak bank. Pola transaksi sepihak di mesin ATM dapat mengakibatkan posisi nasabah lemah dalam hal pembuktian adanya kerugian akibat mesin *error*. Ketentuan pasal 1320 BW sudah merupakan keharusan untuk melindungi para pihak dari kerugian yang bisa timbul akibat kesalahan salah satu pihak.

Transaksi yang tidak memenuhi syarat pasal 1320 BW bisa mengarah pada resiko salah satu pihak dirugikan. Resikonya, pihak yang dirugikan tidak bisa menggugat ganti rugi kepada pihak yang seharusnya bertanggungjawab atas kerugian yang timbul. Resiko dalam suatu perjanjian (kontrak) menurut

terminologi hukum perdata, ialah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan oleh suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak. ATM yang rusak memang bukan kesalahan pihak bank maupun pihak nasabah. Konstruksi pertanggungjawabannya bisa mengarah pada siapa pemilik alat transaksi itu. ATM dan kartunya adalah milik bank, sehingga bank bertanggungjawab atas kerusakan yang terjadi di saat nasabah melakukan transaksi. Persoalannya ada pada pembuktian. Nasabah tidak ahli dalam proses penelusuran kerusakan mesin, lagi pula hal itu merupakan wewenang dan termasuk rahasia dalam perbankan.

Dampak ATM rusak atau *error* dalam pengambilan dana, bila terjadi berulang-ulang, hanya bersentuhan dengan soal kepercayaan nasabah atas bank yang bersangkutan. Pihak bank tidak dapat dipersoalkan secara hukum meskipun pada hakekatnya pihak bank yang seharusnya bertanggungjawab, karena *livering* (penyerahan) objek transaksi berupa uang tidak dilakukan oleh subjek hukum (*person*) dari pihak bank, melainkan oleh mesin sehingga perlindungan hak nasabah sangat tergantung pada keadaan mesin ATM. Bank dengan demikian bertanggungjawab untuk menyediakan mesin ATM yang aman bagi nasabah. Pihak bank harus berupaya membuktikan apakah nasabah benar-benar mengalami kerugian akibat rusaknya ATM di saat bertransaksi (membalik beban pembuktian). Tugas bank untuk menelusurinya. Tidak bisa dipungkiri bahwa transaksi yang paling aman dan tidak mengandung resiko *error* adalah di counter bank.

Nasabah bisa bertemu langsung dengan personel bank yang mengetahui dan melihat langsung nominal dana yang ditransaksikan melalui *counter* bank,

serta adanya bukti tertulis. Pihak bank tidak boleh menolak setiap permintaan transaksi pengambilan uang di counter bank, kecuali apabila nasabah memang ingin bertransaksi lebih mudah, cepat, dan nyaman, penggunaan ATM menjadi alternatif pilihan. Apabila suatu waktu ATM itu *error* maka kemungkinan resiko rugi ditanggung sendiri oleh nasabah.²³

6. Dana Simpanan

Dana simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dan dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁴

Dana simpanan terbagi atas berbagai bentuk, yakni :

1. Simpanan Giro (*Demand Deposit, Checking Account*)
2. Simpanan Deposito (*Time deposit*)
3. Sertifikat Deposito
4. Simpanan Tabungan

6.1 Simpanan Giro (Demand Deposit, Checking Account)

Pengertian Giro dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan terdapat pada Pasal 1 angka 7, yaitu :

²³ Ibid

²⁴ Ibid, Hal 352



“Giro adalah simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan.”

Pengertian giro diatas mengalami perubahan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sehingga sekarang pengertian giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Simpanan giro bagi bank merupakan sumber dana utama, sedangkan bagi nasabah giro merupakan sarana yang mempermudah transaksi kegiatan perbankannya.

Giro selain bisa dilakukan dalam uang rupiah, juga dapat dilakukan dalam mata uang asing, hanya untuk giro dalam mata uang asing terbatas pada bank devisa. Dalam pelaksanaannya giro ditatausahakan oleh bank dalam suatu rekening koran (*current account*). Rekening ini juga digunakan untuk menatausahakan kredit yang diberikan kepada nasabah. Sebagai imbalan bagi seorang penyimpang uang dalam bentuk giro (*girant*) diberikan “bunga giro”.

6.2 Simpanan Deposito (Time Deposit)

Deposito berjangka merupakan istilah yang dipakai Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, yang pengertiannya adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dan bank yang bersangkutan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 memakai istilah deposito saja, yang pengertiannya adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

Definisi deposito berjangka adalah seperti diuraikan diatas, yakni mempunyai tanggal jatuh tempo yang sudah ditetapkan, dibuktikan dengan instrumen tertulis, dan menghasilkan bunga yang tetap bagi nasabah selama usia kontrak. Dengan demikian apabila waktu yang ditentukan telah habis, depositan dapat menarik depositonya atau memperpanjang dengan suatu periode yang dibutuhkan. Apabila pemilik deposito mencairkan depositonya sebelum jatuh tempo, maka akan dikenakan denda oleh bank yang bersangkutan, mengingat keterikatannya dengan waktu kontrak tersebut maka deposito berjangka ini dari segi nasabah kurang likuid karena tidak dapat diperdagangkan atau tidak negotiable. Deposito berjangka dari sudut pandang bank mempunyai beberapa manfaat yang menonjol karena dana deposito tersebut cenderung mengendap sampai waktu jatuh tempo meskipun biayanya tinggi.

6.3 Sertifikat Deposito

Pengertian menurut Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sertifikat deposito adalah simpanan dalam bentuk deposito yang serifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan. Maksud dari dapat dipindahtangankan, yaitu dapat diperdagangkan karena berbentuk atas tunjuk sehingga lebih likuid, berbeda dengan deposito berjangka yang diterbitkan atas nama sehingga tidak mudah dialihkan. Pengertian diatas dapat diperbandingkan bentuk deposito berjangka dengan sertifikat deposito, yaitu bunga diberikan secara diskonto atau dibayarkan di muka oleh bank penerbitnya dan dapat

diperdagangkan (*marketability*) karena instrumen tersebut peralihannya dipermudah dengan adanya lembaga pialang dan delaeer yang juga menggarap sertifikat deposito.

6.4 Simpanan Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. Praktik simpanan tabungan yang ada sekarang ini bentuknya berupa tabungan pembangunan nasional (tabanas), tabungan asuransi berjangka (taska), dan tabungan yang lainnya, seperti tabungan ongkos naik haji ataupun tabungan berhadiah, seperti tahapan, tabungan kesra, dan sebagainya.

Deregulasi perbankan dengan Paket Kebijakan Oktober 1988 memberikan pengaruh pula terhadap kegiatan penghimpunan dana melalui tabungan. Semenjak itu semua bank termasuk bank asing diperkenankan mengembangkan sendiri berbagai jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hanya saja masih ada batasan-batasan yang tidak boleh dilanggar dalam penyelenggaraan tabungan ini, diantaranya :

- a. Tabungan hanya dapat diselenggarakan dalam rupiah (meskipun demikian, dalam praktiknya pada bank-bank tertentu ditawarkan tabungan dengan valuta asing)
- b. Penarikan hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank tersebut atau alat yang disediakan untuk keperluan tersebut, misalnya ATM dan

tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan surat perintah pembayaran lainnya yang sejenis.

- c. Penarikan tidak boleh melebihi suatu jumlah tertentu sehingga menyebabkan saldo tabungan lebih kecil dari saldo minimum.

7. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

7.1 Definisi

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* manusia. ATM diambil dari bahasa inggris yaitu *automatic teller machine* atau *automatic transaction money*. Mesin teller otomatis, mesin untuk pelayanan perbankan, mesin ini sanggup melayani berbagai proses keuangan dengan bank tanpa harus berhadapan dengan manusia. ATM telah menjadi titik akses utama bagi layanan perbankan.

Sistem ATM terdiri dari :²⁵

1. Stasiun kerja yang dapat diakses dengan kartu khusus atau disebut dengan mesin ATM;
2. *Remote Computer* yang menyimpan dan memperbaharui catatan pelanggan dan mengesahkan serta melaksanakan transaksi;
3. Hubungan telekomunikasi antara mesin ATM dengan *remote computer*.

²⁵ Febrian, Jack. **Automated Teller Machine** (online), 2007, <http://www.total.or.id/info.php?kk=Automated%20Teller%20Machine> (28 Januari 2009)

Banyak ATM juga mengizinkan penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli perangk. Kita sudah tidak asing dengan nama ATM (Automatic Teller Machine) baik melalui pendengaran maupun penglihatan dalam kehidupan sehari-hari, bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan maupun dipedesaan sudah tidak asing lagi dengan kosakata ATM. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini transaksi apapun dapat dilakukan melalui ATM, mulai dari penarikan tunai, transfer, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, bahkan setoran tunai maupun cetak buku dapat dilakukan di ATM.

Komponen ATM terdiri dari kotak ATM, tombol angka, layer monitor dan kamera (*optional*) ini yang biasa nampak dari luar, sementara didalamnya bsia terdiri dari satu unit *computer* CPU, *key board*, modem, kota uang, printer kecil dan *card reader*. Setiap transaksi yang terjadi informasinya akan diterima oleh computer kemudian dikirimkan ke pusat data melalui sarana telekomunikasi dapat *line* telpon, Vsat maupun radio, ATM ini dapat dimonitor statusnya dari pusat data sehingga dapat diketahui apakah ATM ini sedang mati atau uangnya sudah habis.²⁶

7.2 Penggunaan ATM

A. Di Dunia

Keberadaan ATM sekarang ini membuat kehidupan kita menjadi lebih mudah karena saat ini jaringan ATM sudah bisa lintas negara bahkan listas benua, contohnya kita dapat transaksi penarikan uang tunai di negara manapun apabila

²⁶ Silalahi, Lastriany, **Optimalisasi Kinerja ATM sebagai perwujudan pelayanan Bank Kepada Nasabah**, Skripsi tidak diterbitkan, Surabaya, Fakultas Manajemen Universitas Pembangunan Nasional, 2003, hal 288.

memegang kartu Master yang begrambar Cirrus Maestro kita dapat mengambil uang tunai di ATM yang terdapat logo Cirrus Maestro, demikian juga dengan kartu Visa Electron. Pemakaian ATM di negara-negara maju sudah sangat baik sehingga rata-rata bisa mencapai 500-1000 transaksi perhari.²⁷

B. Di Indonesia

ATM sudah sangat populer hampir semua orang di Indonesia mengenal dan mendengar kata-kata ATM, tetapi tingkat penggunaannya masih belum optimal untuk ukuran Bank besar dengan jaringan luas seperti BCA, transaksi finansialnya sekitar 800 ribu transaksi perhari, dari sekitar 2500 ATM. Jadi rata-rata transaksi di ATM hanya sekitar 320 transaksi perhari.

Perkembangan penggunaan ATM yang belum optimal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :²⁸

1. Faktor budaya

Budaya di Indonesia masih menganggap transaksi *face to faec* atau transaksi langsung berhadapan dengan orang lebih aman sehingga walalupun mengantri lama jika dapat bertransaksi dengan teller merasa lebih yakin dan aman.

2. Faktor teknologi

Dengan perkembangan teknologi saat ini, pelayanan transaksi bank non teller tidak lagi bertumpu pada transaksi di ATM, sekarang ini telah ada

²⁷ Bawang, **Pengenalan ATM dan Cara Kerjanya** (online), 2009, <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi-makalah-tentang-pengenalan-atm-dan-cara-kerjanya>. (28 Januari 2009)

²⁸ ibid

fasilitas yang lebih fleksibel yaitu *Mobile banking*, dimana transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan *phone celluler* sehingga tidak perlu datang dan mengantri di ATM. Selain itu terdapat juga fasilitas internet banking dimana transaksi dapat dilakukan dari ruang kerja dengan mengakses internet.

7.3 Penggunaan Kartu ATM

Perhatikan dalam menentukan PIN yang dipergunakan. Pada bank-bank tertentu, nasabah dengan memiliki kartu ATM/ kartu debit akan dikenakan biaya administrasi yang lebih besar. Terdapat pembatasan jumlah uang yang dapat diambil melalui mesin ATM dalam satu hari, misalkan saja dalam satu hari maksimal uang yang dapat diambil adalah Rp 2.000.000,00, sedangkan pengambilan lebih dari itu harus melalui teller.

Pengambilan uang dari mesin ATM yang bukan disediakan oleh bank tempat kita menabung, akan dikenakan biaya kliring, sehingga jumlah uang yang kita ambil akan lebih kecil dari jumlah yang dikurangkan pada tabungan kita. Terdapat kemungkinan terjadinya *off line*, yang tidak memungkinkan kita untuk melakukan pembayaran maupun pengambilan uang tunai.²⁹

Di Indonesia ini kita juga mengenal ada istilah ATM Bersama, jika diberi pengertian maka ATM Bersama adalah penggabungan atau kerja sama dari beberapa bank dalam hal pelayanan nasabah menggunakan satu media penghubung yaitu ATM, disini dari satu mesin ATM dapat melayani nasabah

²⁹ Intan, **Penggunaan Kartu ATM** (online), 2008, <http://www.ting2-imut-pti.blogspot.com/2007/08/bab-ix.html>.(27 Januari 2009)

repository.ub.ac.id

untuk melakukan transaksi dari berbagai bank dengan menggunakan system Komputerisasi dan Telekomunikasi. Sistem Komputerisasi dan telekomunikasi tersebut bukan hanya digunakan untuk ATM bersama tetapi juga digunakan untuk ATM Mandiri. Seperti yang telah dipelajari bahwasannya teknologi yang mendukung untuk system informasi mengarah kepada ketepatan waktu diperlukan suatu system yang saling mendukung satu sama lainnya, pada teknologi *Automatic Teller Machine* (ATM) menggunakan sistem Komputerisasi dan Telekomunikasi yang memenuhi standar sebuah komponen inputan sistem informasi.³⁰



³⁰ Abdul Kadir, **Pengenalan Sistem Informasi**, Andi, Jakarta 2003, hal 93



BAB III

METODE PENELITIAN

1. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan terhadap suatu masalah dengan cara melihat dari segi yuridis yaitu PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Pengaduan Nasabah dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta melihat dari segi pelaksanaannya yang terjadi di dalam praktek. Faktor sosiologisnya adalah pembahasan mengenai pelaksanaan dari peraturan tersebut oleh lembaga perbankan terkait. Pendekatan yuridis sosiologis ini digunakan karena akan banyak mengkaji mengenai perbandingan antara ketentuan yang ada mengenai pelaksanaan perlindungan bagi nasabah dan kenyataan di lapangan. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji aspek-aspek hukum menurut peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum di Bank Mandiri Cabang Surabaya terhadap nasabahnya.

2. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Mandiri Cabang Surabaya. Lokasi dipilih karena merupakan salah satu Bank besar yang memiliki banyak nasabah dan resiko terjadi kesalahan pada transaksi lebih besar dibandingkan pada bank-bank kecil lainnya

3. Jenis dan Sumber Data

3.1 Jenis Data

Dalam penulisan skripsi ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder

3.1.1 Data primer.

Data primer adalah data dasar atau data asli yang diperoleh peneliti dari tangan pertama, dari sumber asalnya yang pertama dan belum diolah dan diuraikan oleh orang lain. Data primer ini mengandung data faktual yang didapat dari penelitian lapangan dengan berkomunikasi dengan anggota-anggota masyarakat di lokasi penelitian³¹.

3.1.2 Data sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain³².

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari Bank Mandiri terkait dengan perlindungan nasabah karena kesalahan proses transaksi pada mesin ATM.

³¹ Roni Hanitijo Soemitro, 1988, **Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Penerbit Ghalia Indonesia, hal 65

³² Ibid

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam hal ini adalah buku-buku, peraturan perundang-undangan dan literatur lainnya yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah.

4. Populasi dan Sampel

1. Populasi, adalah seluruh pihak dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah dari kesalahan bank pada transaksi penarikan dana simpanan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang meliputi Pihak Bank Mandiri Cabang Surabaya dan nasabah Bank pemegang ATM.
2. Sample, dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* dimana responden sudah ditetapkan oleh penulis, yang diambil dari subyek tertentu yaitu Pihak Bank Mandiri yang terkait dengan permasalahan hukum dan sistem operasional ATM, meliputi :
 - i. Bagian Operasional mesin ATM 1 orang
 - ii. Bagian Legal officer 1 orang

Accidental sampling yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Keuntungan dari pada teknik ini adalah terletak pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti.³³ *Accidental sampling* meliputi :

Mandiri	50 orang
---------	----------

³³ Sugiyono, Metode penelitian administrasi, Bandung: Alfabeta, 2004, hal 77

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang sumber data dan untuk memperoleh data yang aktual dan relevan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

5.1 Interview atau wawancara

Interview atau wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melalui proses tanya jawab secara lisan kepada responden, dimana penulis adalah pencari informasi yang berhadapan langsung dengan responden. Penulis menggunakan instrumen *Interview Guide* yakni berupa daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah untuk ditujukan pada responden dalam melakukan *interview* atau wawancara ini.³⁴

Data diperoleh langsung melalui wawancara terhadap responden penelitian serta observasi pada Bank Mandiri melalui staf-staf yang terkait dengan bidang hukum dan operasional ATM, dengan tujuan agar mendapatkan keterangan secara langsung. Sampel tersebut dipilih penulis secara non random sampling dalam bentuk purposive sampling, yaitu sampel dipilih penulis berdasarkan tingkat pengetahuannya terhadap permasalahan yang tengah diteliti oleh penulis.

5.2 Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Studi Kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui berbagai literatur, karya ilmiah, majalah, surat kabar,

³⁴ Ida Bagus dan Kasto, 1987, op.cit, hal 27



dan sejenisnya yang terkait dengan perlindungan nasabah. Penulis dengan cara menggunakan dokumen-dokumen yang ada di Bank Mandiri untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian yaitu dokumen-dokumen yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang penulis teliti.

6. Metode Analisa Data

Setelah data berhasil diperoleh dan terkumpul dianalisa dengan metode analisa *Deskriptif Analysis* yakni apa yang dilakukan responden secara tertulis dan juga perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai satu kesatuan yang utuh.³⁵

Deskriptif yang dimaksud dalam hal ini adalah memberikan gambaran serta kenyataan yang terjadi dalam implementasi pelaksanaan perlindungan hukum oleh bank terhadap nasabahnya. *Analysis* adalah data dan informasi yang penulis peroleh dikaji lebih lanjut diolah secara substansial, obyektif dan sistematis sesuai dengan permasalahan yang ada sehingga dapat menjawab permasalahan secara lengkap dan mudah dipahami untuk selanjutnya ditarik kesimpulan dan akhirnya sampai pada kesimpulan.

7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Definisi operasional diperlukan apabila

³⁵ Soerdjono Soekanto, , **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press Jakarta. 1986 hal. 32.

diperkirakan akan timbul perbedaan pengertian atau kekurangjelasan makna seandainya penegasan istilah tidak diberikan.

1. Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan melalui hukum (*rechts bescherming, legal protection*) terhadap status (kedudukan) ataupun hak, misalnya hak memilih, hak dipilih, hak berusaha, atau hak khusus sebagai warga Negara sebagai penduduk Negara, rakyat dan sebagainya.
2. Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan.
3. Kelalaian bank dimaksudkan sebagai keadaan dimana bank lalai dalam menjaga perangkat pelayanannya kepada nasabah pemegang kartu ATM sehingga terjadilah permasalahan dimana nasabah mengalami kerugian dikarenakan kerusakan mesin ATM atau *error machine/ error system*.
4. Mesin Anjungan Tunai Mandiri merupakan sebuah alat elektronik yang mengijinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* manusia.
5. Perlindungan preventif adalah upaya perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang merugikan para nasabah akibat kelalaian pihak bank. Upayanya dapat berupa perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak maupun berasal dari peraturan perundang-undangan yang telah berlaku. Variabel ini diukur melalui isi perjanjian, peraturan perundang-undangan yang mengatur, tingkat pemahaman nasabah.

6. Perlindungan represif adalah upaya perlindungan yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kerugian diakibatkan karena kelalaian dari pihak bank sebagai upaya tanggung jawab terhadap nasabah. Variabel ini diukur dari akibat yang timbul dan diderita oleh nasabah pemegang ATM.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Surabaya

Saat ini jumlah bank umum yang ada di Indonesia sangat banyak, baik bank pemerintah maupun bank swasta, baik bank umum konvensional maupun bank umum syariah. Seiring dengan persaingan yang semakin ketat produk-produk baik produk simpanan maupun produk kredit juga bermacam-macam. Setiap bank memiliki kebijaksanaan yang berbeda pula mengenai produk-produk dan ketentuan tentang produk tersebut. Penulis dalam penulisan ini melakukan survey pada salah satu bank ternama di Indonesia yang memiliki jumlah *costumer* atau nasabah dengan jumlah yang cukup besar yaitu Bank Mandiri.

Bank Mandiri Pusat Wilayah VIII atau Surabaya yang terletak di Jalan Basuki Rahmat No. 129-137 Surabaya berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Bank Mandiri adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang memberikan pelayanan kepada nasabah meliputi segmen usaha *Corporate, Commercial, Micro & Retail, Consumer Finance dan Treasury & International*. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu. Kini, Bank

Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing-masing dari empat bank bergabung telah memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi.

Setelah selesainya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi. Di antaranya menutup 194 kantor cabang yang saling tumpang tindih dan mengurangi jumlah pegawai dari 26.000 menjadi 17.620. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

Salah satu pencapaian penting adalah penggantian secara menyeluruh platform teknologi. Bank Mandiri mewarisi sembilan sistem perbankan dari keempat legacy bank. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, Bank Mandiri mulai melaksanakan program penggantian *platform* yang berlangsung selama tiga tahun dengan investasi USD 200 juta, di mana program pengganti tersebut difokuskan untuk kegiatan consumer banking.

Pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi Bank Mandiri sudah mampu memfasilitasi *straightthrough processing* dan *interface* yang seragam untuk nasabah. Nasabah *corporate* Bank Mandiri merupakan penggerak utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan sektor usaha, nasabah Bank Mandiri bergerak di bidang usaha yang sangat beragam. Bank Mandiri juga menawarkan layanan pasar modal, perbankan syariah dan asuransi melalui Mandiri Sekuritas, Bank Syariah Mandiri dan AXA Mandiri.

Persetujuan kredit dan pengawasan dilaksanakan dengan prinsip *'four eyes'*, dimana persetujuan kredit dipisahkan dari kegiatan pemasaran dan business unit Bank Mandiri. Bank Mandiri juga berhasil mencetak kemajuan yang

signifikan dalam melayani Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan nasabah ritel. Pada bulan Desember 1999, jumlah kredit kepada nasabah *corporate* sebesar 87% dari total kredit. Pada 31 Desember 2006, jumlah kredit kepada nasabah *corporate* mencakup 49,01% dari total kredit, porsi kredit kepada nasabah UKM dan mikro sebesar 39,45%, sedangkan kredit kepada nasabah consumer sebesar 11,54%.

Sejak didirikan, Bank Mandiri terus bertekad untuk membentuk tim manajemen yang handal dan profesional serta bekerja berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, pengawasan dan kepatuhan yang sesuai standar internasional. Bank Mandiri disupervisi oleh Komisaris yang terdiri dari orang-orang yang menonjol di komunitas keuangan yang ditunjuk oleh pemegang saham termasuk Menteri Negara BUMN. Tingkatan tertinggi dari manajemen eksekutif adalah Direksi, yang diketuai oleh Direktur Utama. Direksi Bank Mandiri terdiri dari para bankir yang berasal dari *legacy* bank dan juga para bankir profesional dari bank lain.

Sebagai bagian dari penerapan *Good Corporate Governance*, Bank Mandiri membentuk *Compliance Group*, *Internal Audit* dan *Corporate Secretary*, dan juga dari waktu ke waktu diperiksa oleh Bank Indonesia dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), serta diaudit setiap tahunnya oleh *Auditor Independen*. Tepat memasuki tahun 2008, Bank Mandiri tampil dengan wajah baru, semangat baru sebagai bagian dari visualisasi kesiapan untuk meraih masa depan gemilang. Sebuah logo dan *tagline* baru (Terdepan, Terpercaya. Tumbuh bersama Anda) yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses *brand transformation*, yang merefleksikan jiwa baru Bank Mandiri.

Pada saat ini, berkat kerja keras dari 22.408 karyawan yang tersebar di 1.027 kantor cabang dalam negeri dan 5 kantor cabang luar negeri termasuk perwakilannya dan didukung oleh anak perusahaan yang bergerak di bidang investment banking, perbankan syariah, *bancassurance*, bank specialist dan multi-finance, Bank Mandiri menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh bagi perusahaan swasta maupun milik Negara, komersial, usaha kecil dan mikro serta nasabah consumer. Bank Mandiri juga dilengkapi dengan 3.186 ATM, disamping 7.051 ATM yang merupakan jaringan LINK dan 12.663 jaringan ATM bersama, serta electronic channels yang meliputi internet Banking, *SMS Banking* dan *Call Center 140000*. Bank Mandiri memiliki visi dan misi yaitu ;

1. VISI

Bank terpercaya pilihan anda

2. MISI

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b. Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- c. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- d. Melaksanakan Manajemen terbuka
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Bank Mandiri dipilih sebagai lokasi penelitian karena Bank Mandiri tercatat sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia yang memiliki jumlah nasabah lebih dari 10.000 orang. Tentunya dengan jumlah nasabah yang demikian banyaknya, kemungkinan terjadinya kesalahan akan semakin tinggi dibandingkan

repository.ub.ac.id

dengan bank-bank kecil yang hanya memiliki jumlah nasabah dibawah 10.000 orang.

Bank Mandiri memiliki beberapa jenis layanan rekening antara lain :

- a. Tabungan (Tabungan, Tabungan Bisnis, Tabungan Rencana, Tabungan Haji, Tabungan Valas)
- b. Deposito (Deposito Berjangka, Deposito On Call)
- c. Giro
- d. Pinjaman
- e. Kartu kredit (Mandiri Visa, Mandiri Master Card)
- f. Kredit konsumen (Mandiri KPR, Mandiri KPR Multiguna, Mandiri Kredit Tanpa Agunan, Mandiri Mitrakarya, Mandiri Tunas KPM)
- g. Mandiri Prabayar (Gaz card , Indomaret card, E-toll card)
- h. Rekening-rekening lainnya yang didasarkan oleh Bank.

Bank Mandiri memiliki beberapa fitur/ layanan ATM Mandiri, antara lain :

1. Fitur Standar / Akses ke Rekening ;

Penarikan Tunai, *Inquiry* Saldo, Transfer Antar Rekening, Penggantian PIN, *Inquiry* Rek. Valuta Asing, *Inquiry* Rek. Pinjaman, Cetak 5 Transaksi Terakhir

2. Payment Umum/Utilities/Open Payment ;

Mandiri Visa, PLN, Tiket Garuda, Kompas, XL Kita, OTO-Multiartha, AXA Mandiri, BSI, AMIKOM, Indovision, Indosatnet, CBN, Air Efata

3. Pembayaran Tagihan Telepon :

Telkom, kartu Halo, Matrix, IM3 Bright, XL/Xplor, FREN, Esia, Telkom Flexi

4. Isi Ulang Pulsa ;

Simpati, Mentari, IM3 Smart, FREN, Esia, Flexi Trendy, XL/bebas

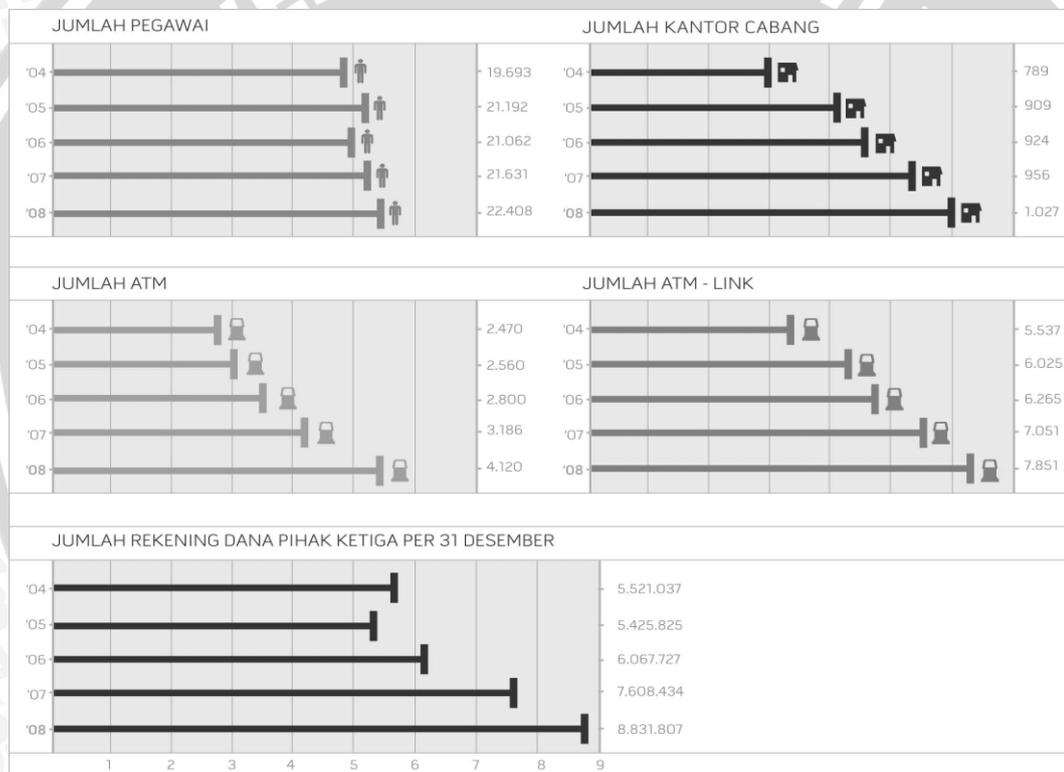
5. Registrasi ;

SMS Banking Mandiri, Internet Banking Mandiri, Call Mandiri

6. Kartu Mandiri Visa ;

Cash Advance, Inquiry Tagihan

Gambar 2. Ikhtisar Keuangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.



Sumber : Data Sekunder yang diolah, Agustus 2009

>> CATATAN :

- 1) Termasuk keuntungan/ kerugian dari kenaikan nilai dan penjualan surat-surat berharga dan Obligasi Pemerintah.
- 2) Pendapatan bunga bersih + Pendapatan selain bunga.
- 3) Beban umum dan administrasi + Beban gaji & tunjangan pegawai.
- 4) Termasuk pendapatan yang ditangguhkan atas kredit yang dibeli dari BPPN.
- 5) Laba sebelum taksiran pajak penghasilan dan hak minoritas dibagi dengan rata-rata saldo triwulanan jumlah aktiva pada tahun yang bersangkutan.

- 6) Laba bersih dibagi rata-rata saldo triwulanan jumlah ekuitas pada tahun yang bersangkutan.
- 7) Beban overhead dibagi Pendapatan operasional tidak termasuk keuntungan dari kenaikan nilai dan penjualan surat-surat berharga dan Obligasi Pemerintah.
- 8) Perhitungan rasio kecukupan modal inti (TierI Capital Ratio) dan rasio kecukupan modal (CAR) berdasarkan angka bank saja.
- 9) Ikhtisar keuangan tahun 2008, 2007, 2006, 2005 dan 2004 diatas, diambil dan/atau dihitung dari laporan keuangan konsolidasian PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan Anak-Anak Perusahaan per tanggal dan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2008, 31 Desember 2007, 31 Desember 2006, 31 Desember 2005 dan 31 Desember 2004 yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sarwoko & Sandjaja, anggota Ernst & Young G lobal serta Prasetio, Sarwoko & Sandjaja, anggota Ernst & Young G lobal (31 Desember 2005 dan 31 Desember 2004) oleh sebab itu bukan merupakan penyajian yang lengkap. Untuk tujuan perbandingan, beberapa informasi keuangan untuk tahun 2007 telah direklasifikasi agar sesuai dengan penyajian informasi keuangan tahun 2008.

A. Perjanjian Penggunaan ATM di PT Bank Mandiri

Penyediaan fasilitas ATM yang ditawarkan oleh bank meningkatkan animo masyarakat untuk menjadi nasabah sebuah bank. Dasar hukum dari pelaksanaan penggunaan fasilitas ATM adalah adanya perjanjian antara bank dengan nasabah bank pengguna ATM. Perjanjian fasilitas penggunaan ATM merupakan suatu bentuk dari perjanjian campuran, karena nasabah bank yang ingin memanfaatkan fasilitas ATM untuk melakukan transaksi perbankan secara otomatis harus terlebih dahulu memiliki simpanan di bank, sebagai syarat agar nasabah tersebut dapat memperoleh kartu ATM. Para pihak dalam membuat suatu perjanjian dapat berpihak dan juga pada ketentuan sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata sebagai dasar bentuk sahnya suatu perjanjian serta adanya asas kebebasan berkontrak yang tercantum dalam pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sehubungan dengan posisi penggunaan ATM sebagai satu fasilitas yang dilahirkan oleh pihak bank, dalam tata kerjanya tidak dapat dipungkiri lagi bahwa peranan bank sangat

menonjol dan dominan terutama dalam menentukan format maupun persyaratan dari perjanjian yang disodorkan kepada pihak-pihak terkait yang dibutuhkan.

Perjanjian dimulai saat nasabah menyetujui segala persyaratan yang diajukan oleh bank saat pembukaan rekening awal. Nasabah dapat mendatangi salah satu kantor cabang bank mandiri untuk mengajukan permintaan untuk melakukan pembukaan rekening. Pihak bank untuk selanjutnya akan memberikan suatu formulir pendaftaran untuk mengisikan data pribadi calon nasabah dan lampiran yang berisi syarat-syarat umum serta khusus yang dapat dikategorikan sebagai syarat-syarat perjanjian baku karena disini perjanjian hanya dibuat oleh salah satu pihak yaitu pihak Bank. Nasabah akan mengisikan seluruh data pribadi dan menyetujui segala persyaratan diajukan dengan menyerahkan sejumlah uang sebagai setoran awal untuk membuka rekening serta pembuatan kartu ATM. Telah terjadi suatu peristiwa dimana nasabah telah mengikatkan dirinya dengan bank dengan perantara suatu perjanjian berupa rekening tabungan.

Pihak nasabah pada umumnya kurang memperhatikan syarat-syarat baku yang disodorkan dan biasanya hanya memperhatikan pasal-pasal yang menyangkut penyelesaian normal saja dari perjanjian tersebut, dalam situasi dan kondisi seperti itu nasabah tidak punya pilihan lain kecuali menerima syarat-syarat yang disodorkan oleh pihak bank, yang berarti nasabah menerima dan bersedia menyetujui perjanjian, atau menolak syarat-syarat yang ditentukan dengan kata lain tidak menyetujui perjanjian.

Perjanjian baku penggunaan fasilitas ATM mengandung berbagai unsur dari berbagai perjanjian yaitu perjanjian pemberian kuasa (*lastgeving*) dari

nasabah bank untuk mempercayakan dananya kepada bank serta perjanjian untuk memberikan jasa-jasa fasilitas ATM oleh pihak bank kepada nasabah bank. Kesemuanya itu diwujudkan dalam bentuk perjanjian pembukaan rekening dalam perjanjian penggunaan fasilitas ATM.

Perjanjian penggunaan fasilitas ATM antara bank sebagaimana penyelenggara fasilitas ATM dengan nasabah pengguna ATM berisi tentang adanya hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara pihak bank dengan nasabah pengguna ATM. Berdasarkan pasal 1320 ayat 3 KUH Perdata menentukan bahwa objek suatu perjanjian haruslah dapat ditentukan. Suatu hal tertentu merupakan suatu pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan, apa yang diperjanjikan harus cukup jelas ditentukan jenisnya, jumlahnya boleh tidak disebutkan asal dapat dihitung atau ditetapkan yang gunanya untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian, jika prestasi kabur atau kurang jelas sehingga dapat menyebabkan perjanjian itu tidak dapat dilaksanakan. Perjanjian akan dianggap tidak memiliki objek perjanjian dan akibat hukum perjanjian itu batal demi hukum.³⁶ Perjanjian baku yang merupakan syarat penggunaan fasilitas perbankan merupakan suatu *take or leave it*. Artinya apabila nasabah bank ingin menikmati fasilitas perbankan yang ditawarkan oleh bank, maka nasabah secara otomatis harus menerima segala persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank tersebut karena nasabah merupakan pihak yang membutuhkan fasilitas tersebut. Hal ini

³⁶Rosa Agustina T. Pangaribuan, 2001, **Asas Kebebasan Berkontrak Dan Batas-Batasnya**, <http://www.theceli.com>

disebabkan karena dalam *take or leave it contract* mengandung klausul yang memberatkan salah satu pihak, yaitu pihak nasabah bank:

1. Salah satu pihak yaitu pihak bank telah menyiapkan segala isi perjanjian
2. Ada unsur keterpaksaan, karena apabila nasabah tidak menyetujui isi perjanjian maka nasabah tidak dapat menikmati layanan jasa fasilitas ATM.
3. Pihak bank lebih berperan kuat, karena dalam hal ini nasabah yang membutuhkan jasa bank.

Ketentuan dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terutama dalam pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausul baku, dicantumkan bahwasanya pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
3. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Bank seharusnya harus lebih memperhatikan hak-hak nasabah bank pengguna ATM, tidak hanya menekankan kewajiban nasabah bank pengguna ATM saja. Hal tersebut dapat terwujud dengan mencantumkan klausula-klausula



yang mengakomodasi hak-hak nasabah bank pengguna ATM sehingga kedudukan antara bank dengan nasabah menjadi seimbang. Contohnya dengan cara mencantumkan klausul mengenai hak nasabah bank pengguna ATM dapat memperoleh informasi tentang resiko kerugian yang nantinya kemungkinan dapat timbul melalui transaksi perbankan melalui ATM, khususnya kerugian materiil. Nasabah yang ingin menggunakan fasilitas ATM dengan begini dapat mengetahui resiko-resiko kerugian yang mungkin dapat dideritanya saat melakukan transaksi ATM.

Kegiatan bank sesuai dengan pasal 1 Undang-undang Perbankan No. 10 tahun 1998 antara lain adalah menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan fasilitas perbankan pada nasabah maka bila dilihat dari segi hukum, kegiatan penghimpunan dan pemberian fasilitas perbankan tersebut termasuk dalam KUH Perdata masuk kategori hukum penitipan dan jasa perbankan, dimana lazim didahului dengan perjanjian pembukaan rekening oleh calon nasabah. Bank akan memberikan keputusan berupa persetujuan bagi calon nasabah bank untuk selanjutnya menjadi nasabah bank dan berhak menggunakan segala fasilitas perbankan termasuk penggunaan ATM, dan secara otomatis nasabah akan terikat dengan syarat-syarat yang telah diajukan oleh bank yang tertuang pada perjanjian.

Suatu hubungan perjanjian tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diperjanjikan, sehingga tidak dapat terelakkan seringkali muncul permasalahan-permasalahan dalam hubungan perjanjian tersebut. Permasalahan yang terjadi dengan perbankan merupakan permasalahan yang pelik sekaligus menarik untuk dicermati. Sejak pertama kali dikenal lembaga perbankan di Indonesia sampai

sekarang, permasalahan dunia perbankan terhadap nasabahnya tidak pernah terhenti. Permasalahan ini tidak dapat dikesampingkan dikarenakan berkaitan dengan kepentingan konsumen. Beberapa tips penting bagi nasabah :³⁷

1. Pada Saat Menerima Kartu ATM

- a. Segera tanda tangani kartu pada kolom *signature panel*.
- b. Buat catatan berisi nomor rekening, nomor kartu dan nomor telepon cabang dan *Call Mandiri*. Simpanlah catatan ini di tempat yang aman.
- c. Segera lakukan penggantian PIN awal. Selanjutnya biasakan mengganti PIN secara berkala. Hindari membuat rumusan PIN yang mudah ditebak misalnya tanggal lahir, atau nomor telepon.
- d. Hapalkan PIN. Hindari menulis PIN di dompet, tas, pada kartu atau media lain yang mudah dibaca orang lain
- e. Dianjurkan untuk melakukan registrasi/pendaftaran sarana ebanking lainnya seperti Internet Banking, SMS Banking dan Call Mandiri, agar lebih mudah untuk memonitor rekening.

2. Selama Menjadi Nasabah

- a. Jangan pernah memberitahukan PIN kepada orang lain, baik lisan, melalui telepon atau SMS
- b. Jangan pernah memberikan nomor kartu kepada pihak lain selain kepada Bank Mandiri.
- c. Pastikan kartu selalu berada di tempat yang aman.

³⁷ www.bankmandiri.co.id

- d. Kartu jangan sampai tertekuk atau tergores.
- e. Segera telepon *Call Mandiri* 14000, apabila kartu hilang atau dicuri, sekaligus minta agar kartu diblokir.
- f. Dalam melakukan pembayaran tagihan PLN dan Telkom, sebaiknya lakukan pembayaran lebih dini, mengingat pada saat menjelang *due date* pembayaran, biasanya akan terjadi *load* yang sangat tinggi pada system PLN dan Telkom, sehingga tingkat keberhasilan transaksi bisa menurun.

3. Saat Bertransaksi

- a. Batalkan transaksi dan segera laporkan ke bank, jika menemukan tanda-tanda yang mencurigakan di ATM, seperti benda-benda asing/kabel yang tidak wajar.
- b. Segera pindah ke ATM lain jika lokasi ATM gelap atau tersembunyi
- c. Pada saat antrian di ATM pastikan orang lain tidak bisa melihat PIN dan nomor kartu.
- d. Untuk menghindari terjadinya salah bayar, maka sebelum melakukan konfirmasi akhir untuk transaksi pembayaran yang dilakukan, periksa kembali secara seksama (melalui *screen* konfirmasi) data nomor telepon, ID pelanggan PLN, kode *booking*, atau nomor kartu kredit yang telah dentry sebelumnya.
- e. Periksa bukti transaksi sebelum meninggalkan ATM. Simpanlah bukti tersebut.



- f. Segera mengambil uang dan kartu, karena bila terlalu lama tidak diambil maka uang atau kartu akan masuk kembali ke dalam mesin.
- g. Hindarkan menghitung uang di tempat yang terbuka
- h. Jika kartu tertelan mesin, segera hubungi petugas cabang. Apabila petugas cabang tidak ada segera hubungi *Call Mandiri* 14000 dan minta kartu agar diblokir.

B. Keluhan Pemegang ATM Bank Mandiri berdasarkan Hasil Quisioner dan Hasil Wawancara

Penulis melakukan penelitian terhadap 50 (lima puluh) nasabah dari bank Mandiri dan tercatat permasalahan yang seringkali terjadi di Bank Mandiri adalah kartu ATM tertelan mesin sementara uang tidak keluar dan rekening terdebit. Masalah kartu tertelan mesin terkait dengan sistem keamanan yang ditetapkan oleh pihak bank untuk mencegah penggunaan kartu oleh pihak yang tidak mempunyai otorisasi. Sementara pendebitan rekening yang tidak disertai dengan keluarnya uang dari ATM biasanya terkait dengan masalah habisnya persediaan uang di ATM tersebut atau karena penggunaan ATM bersama.

Tabel 1. Komplain Penggunaan ATM di Bank Mandiri Cb.Surabaya tahun 2009

Masalah yang pernah ditemui	Jumlah	Persen(%)
Kartu tertelan	17	34
Uang tidak keluar, terdebit	12	24
Double debit	2	4
Mesin rusak	6	12

Gagal transaksi	4	8
Uang habis	2	4
Antri terlalu panjang	1	2
Kartu tidak dapat masuk	1	2
Tidak dicetak	4	8
Salah rekening	1	2
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer yang diolah, September 2009

Hasil ini diperoleh berdasarkan sample berupa *quisioner* yang disebarakan oleh penulis kepada lima puluh nasabah bank Mandiri pemegang ATM tentang keluhan mereka mengenai permasalahan yang seringkali terjadi dalam penggunaan layanan perbankan melalui fasilitas ATM. Berdasarkan hasil *quisioner* tersebut dapat terlihat bahwa mayoritas permasalahan yang kerap kali muncul adalah permasalahan kartu ATM yang tertelan oleh mesin ATM, dan permasalahan terdebetnya dana dalam rekening tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM.

Tercatat sepuluh permasalahan yang sering terjadi dan sering dikeluhkan oleh para nasabah pemegang ATM, delapan dari sepuluh permasalahan yang tercatat oleh penulis diketahui disebabkan oleh kelalaian dari bank. Selebihnya sisanya disebabkan oleh nasabah itu sendiri serta kondisi yang dikarenakan banyaknya jumlah nasabah. Penulis mencoba untuk menelaah bagaimana proses pelaksanaan perlindungan hukum oleh bank Mandiri terhadap nasabahnya terkait dengan permasalahan dalam transaksi penarikan dana simpanan melalui mesin ATM berdasarkan jumlah permasalahan seperti tercatat diatas.

D. Upaya Yang Dapat Dilakukan oleh Nasabah Dalam Memperoleh Perlindungan Hukum Apabila Dirugikan Akibat Kelalaian Bank

Pada dasarnya hak-hak nasabah secara umum sama halnya dengan hak-hak konsumen pada umumnya. Hak-hak konsumen yang dilegalisasi tersurat dalam UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999).

Hak-hak sebagaimana yang tersebut dalam UU tersebut bukanlah akhir ataupun awal hak-hak konsumen melainkan ada hubungannya dengan berbagai peraturan atau undang-undang yang ada kesesuaian materi dalam hal perlindungan konsumen. Hak nasabah sebagai konsumen bisnis bank tidak tersurat secara terperinci dalam UU No. 10 Tahun 1998 (tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan) namun dalam berbagai pasal dalam UU tersebut dan peraturan lainnya dijelaskan bahwa hak-hak nasabah antara lain:

1. Memperoleh informasi tentang berbagai resiko produk perbankan (pasal 29 UU No. 10 Tahun 1998 dan Peraturan Bank Indonesia No. 8 2006).
2. Memperoleh kerahasiaan nasabah maupun simpanannya (pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998).
3. Jaminan simpanan terhadap rekening nasabah di bawah Rp100juta dengan ketentuan yang ada (pasal 11 UU Lembaga Penjamin Simpanan).

Mengingat jumlah nasabah bank tidaklah sedikit dan tingkat pemahaman serta pengetahuan nasabah mengenai produk dan jasa yang ditawarkan bank juga begitu beragam, maka ada potensi nasabah tidak puas dengan pelayanan bank bahkan ada kemungkinan nasabah mengalami potensi kerugian finansial akibat kelalaian atau kesalahan bank. Menghadapi situasi yang demikian, tiap nasabah

memberikan respon yang berbeda-beda tergantung pada banyak hal antara lain tingkat pendidikan dan pemahaman mengenai hak-hak sebagai nasabah. Selama ini beberapa respon yang dilakukan nasabah antara lain (i) mendiamkan dan pasrah saja menghadapi masalah tersebut (ii) mengajukan komplain kepada bank yang bersangkutan, atau (iii) melakukan komplain melalui sarana media massa (dan yang terakhir ini dianggap sebagai yang paling cepat untuk menyelesaikan keluhan).³⁸

Komplain yang disampaikan oleh nasabah melalui media massa dapat menimbulkan dampak yang sangat riskan bagi reputasi perbankan pada umumnya dan bank yang bersangkutan pada khususnya. Hal ini terutama mengingat bank adalah badan usaha yang perkembangan operasionalnya sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat.

Adanya persyaratan dan standarisasi minimum penanganan pengaduan nasabah oleh bank sebagaimana diatur dalam PBI. No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, diharapkan komplain atau pengaduan nasabah dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam ketentuan PBI dimaksud (paling lama 20 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja berikutnya). Apabila nasabah merasa tidak puas dengan langkah-langkah penyelesaian yang telah diupayakan oleh bank, maka berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa tersebut melalui Mediasi Perbankan kepada Bank Indonesia.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Mandiri Pemegang ATM, September 2009

Melalui mediasi, kedua belah pihak baik nasabah (sebagai konsumen) maupun bank (sebagai produsen) akan memperoleh keuntungan dalam segi waktu, biaya, dan kesederhanaan prosedur. Terjadinya kesepakatan di luar pengadilan menguntungkan nasabah maupun bank dalam menghemat biaya yang dikeluarkan untuk melalui proses pengadilan seperti biaya perkara dan biaya advokasi. Di satu sisi, para nasabah terutama dari golongan menengah ke bawah maupun UKM yang dari segi ekonomi mempunyai kemampuan terbatas dapat menyelesaikan sengketanya. Di sisi pihak bank, kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi membantu menjaga reputasi bank itu sendiri dibandingkan sengketa yang terjadi diungkapkan di media massa atau di pengadilan. Munculnya tuntutan dalam lembaga mediasi memberikan pengaruh internal yaitu sebagai peringatan dini atau masukan untuk mengevaluasi sistem manajemen mikro bank itu sendiri.

Sebagaimana yang dikemukakan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Mediasi ini ditujukan ketika adanya adanya dua pihak atau lebih yang bersengketa. Hanya saja yang dimaksud sengketa dalam mediasi ini ditujukan hanya pada pihak nasabah sebagai pihak yang mengajukan tuntutan. Padahal di sisi lain, pihak bankpun punya hak untuk mengajukan tuntutan. Dengan demikian ada standar ganda yang diterapkan oleh Bank Indonesia (BI).

Sebagaimana tercantum dalam pasal 1.4 PBI No.8 Tahun 2006 yaitu “Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank, sebagaimana diatur dalam PBI tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah”. Semestinya (tuntutan) sengketa bisa diajukan dari dua pihak yaitu pihak nasabah maupun pihak bank. Dengan demikian ada sisi keadilan, di mana ketika pihak bank merasa dirugikan maka bank bisa juga mengajukan tuntutan.

Penyelesaian sengketa nasabah dengan bank (di luar pengadilan) pada dasarnya melewati dua tahap. Tahap pertama adalah penyelesaian lewat jalur Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jika jalur ini tidak menyelesaikan permasalahan maka dilanjutkan dengan tahap kedua yaitu melalui Lembaga Mediasi Perbankan yang saat ini dijalankan oleh BI. Pengajuan sengketa melewati lembaga mediasi tidak boleh melebihi 60 hari setelah adanya (dikeluarkannya) surat penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh bank kepada pihak nasabah yang mengajukan tuntutan.

E. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Nasabah oleh Bank Mandiri

E.1 Perlindungan Preventif

Perlindungan preventif merupakan upaya perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang merugikan para nasabah akibat kelalaian pihak bank.

ATM kini bukan lagi istilah yang asing dalam masyarakat Indonesia, khususnya yang tinggal di daerah perkotaan. Hal tersebut disebabkan banyaknya perbankan nasional yang tinggi. Sedikitnya terdapat delapan macam risiko utama yang berkaitan dengan aktivitas perbankan, yaitu strategi reputasi, operasional (termasuk yang disebut risiko transaksi dan legal), kredit, harga, kurs, tingkat bunga, dan likuiditas. Fasilitas ATM telah disediakan hampir diseluruh lembaga perbankan yang ada di Indonesia, bahkan didunia. Tampaknya dibalik perkembangan ini, terdapat berbagai permasalahan hukum yang mungkin di kemudian hari dapat merugikan masyarakat jika tidak diantisipasi dengan baik. Bisnis perbankan pada dasarnya merupakan bisnis yang berisiko menyelenggarakan layanan tersebut. Kenyataan ini menjadikan faktor keamanan sangatlah di nomor satukan kepentingannya. Faktor keamanan tersebut bahkan dapat menjadi fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank. Keberadaan nasabah mempunyai posisi yang sejajar dengan bank. Keduanya merupakan mitra usaha yang saling membutuhkan. Kesadaran ini yang melandasi pemikiran mengenai pentingnya mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen, seperti yang tertuang dalam pilar ke enam dari Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu perlindungan konsumen. Praktiknya bukan tidak mungkin terjadi perselisihan antara pihak nasabah dan bank.

Permasalahan yang timbul antara kedua belah pihak tentunya akan merugikan pihak nasabah maupun pihak bank, namun disini yang paling merasa dirugikan pastilah pihak nasabah. Bank sebagai penyedia layanan jasa perbankan harus menjaga kepercayaan para nasabahnya dengan memberikan perlindungan

serta tanggung jawab jika terjadi hal-hal yang kemungkinan akan merugikan para nasabahnya. Sebelum permasalahan itu terjadi, pihak bank berupaya untuk melakukan upaya-upaya pencegahan demi meminimalisir kemungkinan terjadinya permasalahan-permasalahan berkaitan dengan layanan jasa yang mereka tawarkan terutama layanan perbankan melalui ATM.

Penulis telah melakukan penelitian kepada bank Mandiri dan ditemukan bahwa bank Mandiri telah melakukan upaya-upaya demi mencegah terjadinya hal-hal yang akan merugikan nasabah, contohnya antara lain :

1. Melakukan pengecekan terhadap mesin-mesin ATM yang disediakan setiap harinya,
2. Pemberian informasi tentang tata cara penggunaan layanan,
3. Memberi edukasi melalui isi perjanjian saat melakukan pembukaan rekening awal dan melaksanakan transparansi

Pengecekan terhadap mesin-mesin ATM berfungsi untuk menjaga keamanan mesin ATM itu sendiri, selain itu apabila terdapat ketidak-sesuaian antara jumlah dana yang tersimpan dalam mesin ATM dengan jumlah saldo yang tertera pada sistem komputer bank akan segera dapat diketahui, sehingga bila ada nasabah yang melaporkan dapat segera diatasi.³⁹

Bank dalam upaya mencegah timbulnya masalah, telah memberikan keterangan-keterangan secara gamblang kepada nasabah mengenai tata cara penggunaan layanan jasa yang benar seperti penggunaan kartu ATM, melakukan transaksi penarikan dana melalui mesin ATM, tata cara transfer dana dan lain

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Dewa, bagian Operasional ATM PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

sebagaimana seperti yang tertera dalam surat perjanjian, agar nantinya tidak terjadi kesalahan dalam bertransaksi. Hal ini dilakukan sejak nasabah melakukan perjanjian pembukaan rekening pada bank.⁴⁰

Sebelum Bank melaksanakan program-programnya seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kegiatan usaha dan produk-produk keuangan dan perbankan. Edukasi ini selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan keuangan. Mengingat faktor keragaman yang ada di masyarakat, maka pelaksanaan edukasi tidak dapat dilakukan hanya dengan mendasarkan pada asumsi-asumsi semata tetapi diperlukan perencanaan yang matang berdasarkan data dan fakta agar program-program edukasi dapat memenuhi kebutuhan kelompok-kelompok masyarakat yang beragam tersebut. Oleh karena itu, perolehan informasi dan analisis yang komprehensif mengenai kebutuhan dan strategi edukasi masyarakat pada setiap kelompok masyarakat sangat diperlukan agar edukasi masyarakat dapat terlaksana secara efisien dan efektif. Permasalahannya beberapa nasabah kadang kurang memahami fungsi dari edukasi itu sendiri, sehingga kurang memperhatikan pada saat pemberian edukasi. Beberapa dari nasabah lain berpendapat bahwa pihak bank telah memberikan edukasi tentang cara pengaturan ATM yang tertera dalam isi perjanjian, tetapi mereka berpendapat

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Dewa, bagian Operasional ATM PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

peraturan itu sebagian besar berisi hal-hal yang lebih menitikberatkan pada pihak bank saja.⁴¹

Langkah selanjutnya setelah edukasi adalah dilaksanakannya transparansi mengenai karakteristik produk-produk keuangan dan perbankan. Transparansi ini penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah (calon nasabah) bank mendapatkan informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang terkait dengan suatu produk tertentu sehingga keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.

Pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening awal pada bank, pihak bank akan mengajukan beberapa persyaratan umum yang berisi klausula baku mengenai produk layanan, hingga kewajiban pemilik rekening. Keberatan terhadap perjanjian standar yaitu:⁴²

1. Isi dan syarat-syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak,
2. Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya,
3. Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat,
4. Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian. Adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah demi efisiensi.

Pencantuman klausula-klausula dalam perjanjian kredit/pembiayaan pada bank sepatutnya merupakan upaya kemitraan, karena baik bank selaku kreditur maupun nasabah saling membutuhkan dalam upaya mengembangkan usahanya

⁴¹ Hasil wawancara dengan Nasabah Pemegang ATM bank Mandiri, November 2009

⁴² H. Budi Untung, 2005, **Kredit Perbankan di Indonesia**, Yogyakarta: Penerbit Andi, hal 38

masing-masing. Bank dalam upayanya memberikan perlindungan terhadap nasabah perlu adanya upaya edukasi dan penjelasan mengenai isi perjanjian dimaksud. Pemberdayaan masyarakat dengan edukasi mengenai kegiatan usaha dan produk-produk perbankan akan memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan dan perencanaan serta pengelolaan keuangan (*financial literacy*). Pemberdayaan masyarakat melalui edukasi dapat dilakukan oleh bank sebagai salah satu program *corporate social responsibility* (CSR), seperti yang dilakukan oleh bank Mandiri.⁴³

Hasil dari penelitian oleh penulis terhadap para nasabah pemegang ATM bank Mandiri

Kondisi demikian melatarbelakangi UUPK memberikan pengaturan mengenai klausula baku, yaitu sebagai berikut:⁴⁴

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Nunung, Bagian *Legal Officer* PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

⁴⁴ Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

UUPK telah mengatur ketentuan mengenai klausula baku, tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan nasabah. Contohnya mengenai hal yang tidak tercantum dalam kontrak baku dan seringkali menimbulkan pertanyaan pada nasabah adalah biaya penutupan rekening. Alasan biaya penutupan tidak diberitahukan lebih awal adalah karena biaya penutupan tersebut akan naik melihat situasi dan kondisi sosial, misalnya biaya komunikasi yang terus menerus naik dan melihat pada bank pesaing. Biaya operasional yang semakin naik, maka wajar jika pihak menaikkan biaya penutupan rekening.⁴⁵

Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir kerugian bagi nasabah karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain sebagai berikut:⁴⁶

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada para nasabahnya akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian kredit/pembiayaan.
3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi debitur untuk mengetahui isi perjanjian.

PBI No. 7/6/PBI/2005 juga mengatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Nunung, Bagian *Legal Officer* PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

⁴⁶ Johannes Ibrahim, 2004, **Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah**, Bandung: PT. Revika Aditama, hal 47.

calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. PBI ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti.

Melalui kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah berkaitan dengan perjanjian standar diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah, sehingga dapat meminimalisir *dispute* yang berkepanjangan di kemudian hari

E.2 Perlindungan Represif

Perlindungan represif merupakan upaya perlindungan yang diberikan kepada nasabah yang mengalami kerugian diakibatkan karena kelalaian dari pihak bank. Nasabah yang pernah dirugikan karena kesalahan pelayanan perbankan, dalam hal ini selain dirugikan nasabah tersebut juga diabaikan haknya. Misalnya dalam kasus struk yang dikeluarkan mesin ATM tidak sesuai dengan transaksi, maupun jumlah uang yang dikeluarkan tidak sesuai dengan jumlah saldo yang terdebit.

Sebagian besar kasus yang dialami oleh nasabah bank adalah tentang penarikan uang melalui ATM, karena hampir seluruh nasabah penyimpanan dana



memiliki kartu ATM sebagai sarana untuk mempermudah transaksi penarikan dana. Penarikan dana menggunakan fasilitas ATM dapat dilakukan di kota manapun di daerah manapun selama terdapat layanan jasa ATM.

Kerugian yang diderita oleh nasabah apabila terjadi permasalahan tersebut tidak hanya mencakup kerugian financial, tetapi juga kerugian waktu. Permasalahan seperti ini dapat disebabkan dengan beberapa sebab, yaitu putusnya aliran listrik dari Perseroan Terbatas PLN, komputer pusat penerbit ATM tidak berfungsi dengan baik atau sedang mengalami *error system*. Sebab pertama sudah tentu bukan merupakan kesalahan dari pihak bank, sedangkan untuk sebab ke 2 jelas merupakan kelalaian pihak bank yang menimbulkan kerugian pada nasabah. Kesalahan-kesalahan bank tersebut diantaranya disebabkan oleh kurangnya pengontrolan berkala terhadap mesin ATM, sehingga dalam hal ini pihak bank harus mencantumkan secara tegas dalam perjanjian bakunya mengenai tanggung jawab bank apabila terjadi kelalaian bank berkaitan dengan sistem komputer ATM yang rusak. Ini berkaitan dengan perlindungan bank terhadap nasabah melalui perjanjian.

Pihak yang paling merasa dirugikan apabila terjadi permasalahan tersebut sudah tentu adalah para nasabah. Pihak bank sebagai penyedia layanan jasa wajib memberikan suatu pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita oleh para nasabahnya yang diakibatkan oleh kelalaian pihak bank.

Kewajiban bank sebagai pelaku usaha juga harus memberikan ganti rugi akibat penggunaan fasilitas ATM yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan pasal 7 huruf f Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999. Pasal 52 ayat

1 dan Undang-udnag Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta pasal 60 ayat 1 dan 2 bahkan mnyebutkan bahwa bank dapat dijatuhi sanksi administratif berupa denda uang serta teguran tertulis apabila pihak bank tidak memiliki itikad baik untuk bertanggung jawab terhadap kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna ATM karena kelalaian dari pihak bank.

Kendalanya disini jika dilihat dari isi perjanjian baku penggunaan ATM antara bank dengan nasabah bank pengguna ATM, tidak disebutkan secara jelas dan tegas mengenai klausul mengenai tanggung jawab terhadap nasabah bank pengguna ATM terhadap adanya kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna ATM yang disebabkan karena kelalaian pihak bank. Sebagian besar isi perjanjian tersebut adalah mengenai tanggung jawab nasabah pengguna ATM.

Bank sebagai produsen yang menawarkan jasa maupun fasilitas perbankan memiliki kewajiban yang sejak awal telah diatur dalam Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, sehingga pengaturannya tidak perlu lagi ditonjolkan dalam perjanjian. Sifatnya merupakan rambu-rambu yang masih sangat umum, yang penegakannya seringkali sangat terlambat dan otomatis merugikan nasabah. Tanggung jawab yang diberikan oleh bank dalam menghadapi komplain yang diajukan oleh nasabah dimana nasabah merasa kurang puas ataupun merasa dirugikan atas pelayanan perbankan bersebeda-beda antara bank satu dengan bank yang lainnya. Mekanisme dan jangka waktu penyelesaian suatu permasalahan juga berbeda-beda.

Terdapat bank yang memiliki peraturan bahwa dalam melakukan penyelesaian suatu permasalahan harus melalui kantor pusat, setiap permasalahan yang timbul harus melalui kantor pusat, karena penyelidikan permasalahan itu sendiri juga lewat kantor pusat. Hanya beberapa hal yang dapat diselesaikan oleh kantor cabang. Ada pula bank yang memiliki kebijakan bahwa kantor cabang memiliki kewenangan penuh untuk menyelesaikan dan melakukan penyelidikan sendiri tanpa harus melalui kantor pusat.

Bank Mandiri memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah sendiri di tiap-tiap kantor cabang, kecuali masalah yang benar-benar tidak dapat diatasi sendiri atau permasalahan yang memang diperlukan campur tangan kantor pusat dalam penyelesaiannya. Pada prinsipnya pelayanan yang diterapkan adalah tidak ingin meringkang nasabah, sehingga nasabah cukup mengajukan keluhan pada *customer service*, dan *customer service* yang harus menangani untuk menyelesaikannya. Apabila bagian *customer service* tidak dapat menyelesaikannya maka dibawa ke tingkat yang lebih tinggi seperti manajer atau sejenisnya, barulah kemudian kepada kepala cabang.⁴⁷

Hingga kini belum pernah ada sengketa antara bank dan nasabah yang sampai ke meja pengadilan. Bagi nasabah yang terpenting adalah keluhan yang diajukan ditanggapi dengan baik dan permasalahan dapat terselesaikan dengan baik. Pihak nasabah sendiri juga enggan memproses melalui pengadilan dikarenakan biaya mahal dan berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang relatif lama. Sama halnya dengan pihak bank yang sudah tentu enggan membawa

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Nunung, Bagian *Legal Officer* PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

permasalahan ke meja hijau, sehingga pihak bank selalu berusaha menyelesaikan masalah secara intern antara pihak bank dan nasabah, tanpa perlu ada campur tangan pihak ke tiga.

Bank Mandiri berusaha menerapkan sistem pelayanan yang sebaik-baiknya termasuk pada pelayanan penanganan permasalahan yang dialami oleh nasabah sebagai perwujudan pelaksanaan perlindungan hukum kepada para nasabahnya, karena bagaimanapun juga usaha di bidang jasa membutuhkan pelayanan yang baik.

Bank tentunya telah melakukan berbagai upaya guna mencegah terjadinya permasalahan terkait dengan kesalahan transaksi melalui layanan jasanya oleh nasabah, namun tidak menutup kemungkinan permasalahan itu akan tetap muncul dan mengakibatkan kerugian materiil di pihak nasabah. Hal ini sangat merugikan nasabah sebagai penyimpan dana yang mempercayakan keamanan harta bendanya kepada bank sebagai penyedia jasa perbankan.

Kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Hukum sebagai alat rekayasa sosial terlihat aktualisasinya di sini. Guna tetap menjaga kepercayaan nasabah itu pula lah, sudah sepatutnya bank bertanggung jawab dengan melakukan upaya-upaya represif untuk menyelesaikan masalah tersebut. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah, antara lain :

1. Dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

2. Penyediaan layanan pengaduan bagi para nasabah yang memiliki keluhan dan transparansi tentang produk-produk perbankan

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.⁴⁸

Amanat dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Fungsinya adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.⁴⁹

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah dengan menyediakan layanan pengaduan bagi nasabah yang memiliki keluhan khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Bank harus merespons setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan

⁴⁸ Pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

⁴⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004

semestinya oleh bank. Hal ini diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008[12] dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008.⁵⁰

Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Bank Mandiri sebagai bank umum yang memiliki jumlah nasabah diatas 10.000 orang sudah tentu tidak jarang mengalami kasus-kasus yang berkaitan dengan kesalahan sistem dalam transaksi yang dilakukan oleh nasabah dalam penarikan dana melalui mesin ATM. Kasus ini sering terjadi akibat kesalahan sistem, atau uang yang terdapat dalam kas pada mesin ATM habis atau kurang. Sebagai contoh nasabah ingin menarik dana sebesar Rp 3.000.000,00, tetapi uang yang tersisa pada kas mesin ATM adalah Rp 2.700.000,00 sehingga nasabah menderita kerugian sebesar Rp 300.000,00 padahal saldo terdebit sebesar dana yang ditarik.

Penanganan pada kasus semacam ini membutuhkan waktu sampai keesokan harinya. Bank Mandiri memiliki layanan *costumer service* yang disebut dengan

⁵⁰ PBI No. 10/1/PBI/2008 merubah ketentuan Pasal 3 dan Pasal 15 PBI No. 8/5/PBI/2006.

layanan call Mandiri 14000. Layanan ini bertugas selama dua puluh empat jam (24 jam) penuh. Layanan ini akan segera menampung dan membantu para nasabah pengguna jasa bank Mandiri yang memiliki keluhan dan saran. Nasabah dapat mengajukan komplain tentang permasalahan yang terjadi, dan *costumer service* akan mencoba memberikan solusi, apabila *costumer service* tidak dapat meberikan penanganan maka akan dilaporkan ke pada pihak yang berwenang menyelesaikannya, dan nasabah datang keesokan harinya.

Penyelesaiannya adalah dengan menghitung jumlah uang yang tersisa pada kas mesin ATM, apabila penarikan uang dan uang tidak keluar sebagaimana yang dilaporkan oleh nasabah tersebut benar-benar terjadi maka pasti terdapat selisih antara sisa uang dalam kas mesin ATM dengan penghitungan mesin. Penghitungan dilakukan pada malam hari setelah adanya komplain. Apabila benar-benar terbukti, maka bank akan menambahkan jumlah saldo nasabah sesuai dengan jumlah yang terdebit tetapi uang tersebut tidak keluar.⁵¹

Kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh bank harus dapat dibuktikan terlebih dahulu, sehingga dapat diketahui apakah kerugian nasabah bank pengguna ATM tersebut merupakan kesalahan dari pihak bank. Sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 19 ayat 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, bahwa pihak bank sebagai pelaku usaha tidak wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada nasabah bank pengguna ATM yang dirugikan apabila terbukti kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian oleh pihak bank.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Dewa, bagian Operasional ATM PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

Responden yang pernah mengalami kerugian saat melakukan transaksi penarikan uang melalui ATM Mandiri, kemudian uang tidak keluar namun saldo terdebit, klaim yang diajukan nasabah tersebut dapat terselesaikan dengan cara kekeluargaan tanpa harus turun ke meja hijau. Setelah menunggu beberapa minggu uang ganti rugi secara otomatis masuk ke dalam rekeningnya.

Bank untuk selanjutnya melakukan pemeliharaan mesin ATM sebagai salah satu layanan jasa perbankannya dengan lebih baik, sehingga permasalahan serupa diharapkan tidak kembali bermunculan di masa datang.

Pada prinsipnya, PBI mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu. Bank dalam menanggapi klaim dari nasabah seharusnya memberikan layanan klaim secara cepat karena dalam hal ini kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan ATM dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan para nasabahnya.

Sementara itu, dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan dapat memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat

dikurangi. Dengan demikian, penerapan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner koresponden terhadap lima puluh orang nasabah pengguna ATM bank Mandiri Surabaya, sebagian besar menyatakan bahwa bank Mandiri telah menjamin dan melindungi hak-hak mereka dalam perjanjian, selain itu mereka juga tidak keberatan mengenai perjanjian baku yang disodorkan oleh pihak bank. Nasabah bahkan ada yang mengatakan bahwa mereka tidak pernah memahami bahkan membaca klausul yang dicantumkan pada perjanjian baku tersebut, mereka hanya mengandalkan sistem kepercayaan pada pihak bank.⁵²

Mengenai kewajiban-kewajiban bank memang tidak secara tegas dicantumkan dalam perjanjian baku penggunaan fasilitas ATM, tetapi kewajiban bank sebagai pelaku usaha yang menawarkan jasa maupun fasilitas perbankan sudah terstruktur dalam KUH Perdata, Undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998, dan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999.

Kewajiban-kewajiban bank tersebut antara lain misalnya kewajiban bank untuk menyediakan informasi kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank (sesuai dengan pasal 29 ayat 4 Undang-undang Perbankan No. 10 tahun 1998)⁵³. Pihak bank perlu memberikan informasi yang benar tentang sebab-sebab yang mungkin

⁵² Hasil kuisioner terhadap lima puluh nasabah pemegang ATM bank Mandiri Cabang Surabaya, Oktober 2009

⁵³ Usman. 2002. **Hukum Ekonomi Dalam Dinamika**. Djambatan. Jakarta. Hlm 178

terjadi sehingga timbul suatu permasalahan yang mungkin merugikan pihak bank secara materiil maupun dari segi waktu dan mekanisme penyelesaian suatu masalah yang terjadi. Diharapkan dengan demikian nasabah akan memahami permasalahan tersebut, karena ketidakpuasan nasabah kerap kali muncul disebabkan tidak adanya penjelasan dari pihak bank. Guna membuat nasabah mengerti diperlukan tutur kata dan sikap yang halus, karena nasabah akan enggan dengan adanya sikap yang tidak ramah.

F. Hambatan dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah apabila terjadi Kesalahan dalam Transaksi Penarikan Dana Melalui Mesin ATM

Dewasa ini segala hak yang berkaitan dengan uang, ATM, SMS banking, phone banking, sampai internet banking berada pada posisi penting. Berbagai transaksi dilakukan melalui media tersebut, mulai sosial, keluarga, sampai bisnis. Masalah akan menjadi sangat besar apabila sebuah transaksi bisnis yang sudah disepakati harus batal hanya karena bermasalah pada sistem bank, apalagi bila masalahnya sampai uang tidak keluar sementara saldo berkurang. Rugi berlipat, transaksi batal, uang kandas. Bank sebagai penyedia layanan jasa sudah tentu harus bertanggung jawab atas segala sesuatu mengenai produk-produknya demi menjaga kepercayaan para nasabahnya dan nama baik perusahaan. Bank dalam melaksanakan perlindungan kepada nasabahnya pastinya disertai dengan akibat dan hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan ini meliputi :

1. Hambatan Prefentif



2. Hambatan Represif

1. Hambatan dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum secara Prefentif

Bank melakukan upaya-upaya demi mencegah timbulnya permasalahan-permasalahan berkaitan dengan transaksi dengan menggunakan layanan jasanya berupa ATM. Upaya itu bermacam-macam bentuknya, namun tidak menutup kemungkinan terdapat hambatan dalam pelaksanaannya yang kemudian pelaksanaan menjadi kurang maksimal. Beberapa faktor yang menjadi hambatan bank dalam upayanya untuk mencegah terjadinya permasalahan yang timbul antara lain ;

1.1 Hambatan dalam pengecekan mesin ATM

Menurut pihak bank, hingga saat ini tidak terdapat hambatan dalam pengecekan mesin ATM secara berkala. Pengecekan selalu dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga setiap ada uang yang tidak sesuai dengan jumlah saldo yang ditarik dapat segera diketahui. Hambatan yang kerap muncul berhubungan dengan mesin ATM adalah perihal pengawasan mesin ATM pada saat beroperasi seperti ketersediaan jumlah satpam sebagai pengawas. Hal ini disebabkan keterbatasan dana untuk menambah jumlah pengawas seperti satpam di setiap-setiap mesin ATM yang tersebar diseluruh sudut kota.⁵⁴

Pengawas disini penting guna memberikan keamanan, selain itu juga dapat membantu apabila terdapat nasabah yang kurang mengerti tata cara penggunaan mesin. Pengawas juga dapat berperan penting sebagai

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Dewa, bagian *Operasional ATM* Bank Mandiri Cabang Surabaya, Oktober 2009

saksi bahwa terdapat suatu kesalahan dalam suatu transaksi. Dana juga terbatas untuk penyediaan peralatan seperti CCTV atau kamera perekam untuk tiap-tiap ATM yang disediakan oleh bank. Kamera ini juga berfungsi hampir sama dengan pengawas, yaitu dapat merekam segala aktivitas yang dilakukan oleh seluruh nasabah pada mesin ATM tersebut. Ini sangat membantu bagi proses penyelidikan bila timbul masalah yang terkait dengan transaksi pada mesin ATM sebagai bukti yang sangat autentik.

1.2 Informasi mengenai tata cara penggunaan layanan

Hambatan lain muncul karena penggunaan ATM antara lain karena kurangnya pemahaman penggunaan ATM oleh nasabah itu sendiri. Banyak nasabah yang masih belum mengerti cara penggunaan fasilitas ATM dengan baik sehingga seringkali terjadi kesalahan dalam proses penarikan dana maupun transfer dana melalui mesin ATM.

Bank Mandiri memberikan contoh salah satu nasabahnya yang memasukkan pin yang salah saat penarikan saldo di mesin ATM, sehingga kartu ATM secara otomatis akan ditolak oleh komputer dalam mesin ATM. Nasabah terkadang tidak memperhatikan masalah-masalah kecil seperti ini. Ada beberapa nasabah bahkan kurang melindungi kerahasiaan nomor pin ATM miliknya sendiri. *Personal Identification Number* atau *PIN* merupakan kode rahasia yang diberikan pihak Bank Mandiri kepada nasabahnya, sehingga nasabah memiliki kewenangan untuk bertransaksi.

Saat nasabah tersebut melakukan pengecekan pada saldo rekeningnya yang berkurang, mereka langsung menyalahkan pihak bank. Kasus tersebut selesai saat nasabah itu sendiri mengakui bahwa saldo rekeningnya terdebit karena didebet oleh salah satu keluarganya sendiri. Disini dapat dipahami betapa pentingnya untuk menjaga kerahasiaan nomor pin kartu ATM demi keamanan rekening nasabah pada bank.⁵⁵ PIN merupakan kunci utama keamanan bertransaksi, khususnya lewat *e-banking*. Pihak bank akan mengidentifikasi nasabahnya lewat penggunaan USER ID dan PIN internet Banking Mandiri . Apabila *USER ID* dan *PIN Internet Banking Mandiri* yang dimasukkan tidak cocok, maka data nasabah tidak akan ter-*verifikasi* , dengan demikian *log-in* tidak bisa dilakukan. *Login* dapat dilakukan bila User ID dan PIN Internet Banking Mandiri yang diinput benar, tak peduli apakah yang memasukkan User ID dan PIN itu benar-benar si pemilik rekening atau bukan. Sangat penting bagi nasabah untuk memproteksi identitas yang satu ini. Ada kemungkinan orang-orang yang tak bertanggung jawab ikut memanfaatkannya untuk melakukan akses ilegal apabila PIN diketahui orang lain.

1.3 Pemberian edukasi melalui isi surat perjanjian

Hambatan muncul disebabkan kurangnya kesadaran dari para nasabah tentang arti penting dari pemberian edukasi mengenai isi perjanjian. Nasabah terkadang tidak terlalu memusingkan isi perjanjian

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Dewa, Bagian *Operasional ATM* PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

tersebut, padahal edukasi disini penting untuk memperluas wawasan nasabah mengenai industri perbankan dan mengerti manfaat hingga resiko mengenai produk perbankan tersebut.

2. Hambatan dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum secara Represif

Bank berupaya memberikan perlindungan sebagai wujud pelaksanaan perlindungan terhadap nasabahnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bank dalam memberikan upaya perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum saat permasalahan tersebut telah terjadi juga mengalami hambatan dalam penyediaan layanan pengaduan bagi para nasabah yang memiliki keluhan dan transparansi tentang produk-produk perbankan

Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan berupa pengaduan nasabah karena kelalaian itu berupa hambatan dalam penyidikan, yaitu saat nasabah yang mengajukan komplain tidak dapat menunjukkan bukti yang akurat, sedangkan terkadang dalam sistem komputer milik bank tidak tercatat adanya kejanggalan dan kesalahan dalam transaksi. Contohnya nasabah mengajukan komplain bahwa saldo dalam rekeningnya terdebit sejumlah uang yang akan ia tarik, sedangkan uang yang keluar dari mesin ATM kurang dari saldo yang terdebit. Bank akan melakukan pengecekan pada komputer dan mesin ATM yang terkait (mesin ATM yang digunakan oleh nasabah),

namun jumlah uang dalam mesin sesuai dengan jumlah dana yang ditransaksikan sehingga timbul permasalahan yang sukar diselesaikan.⁵⁶

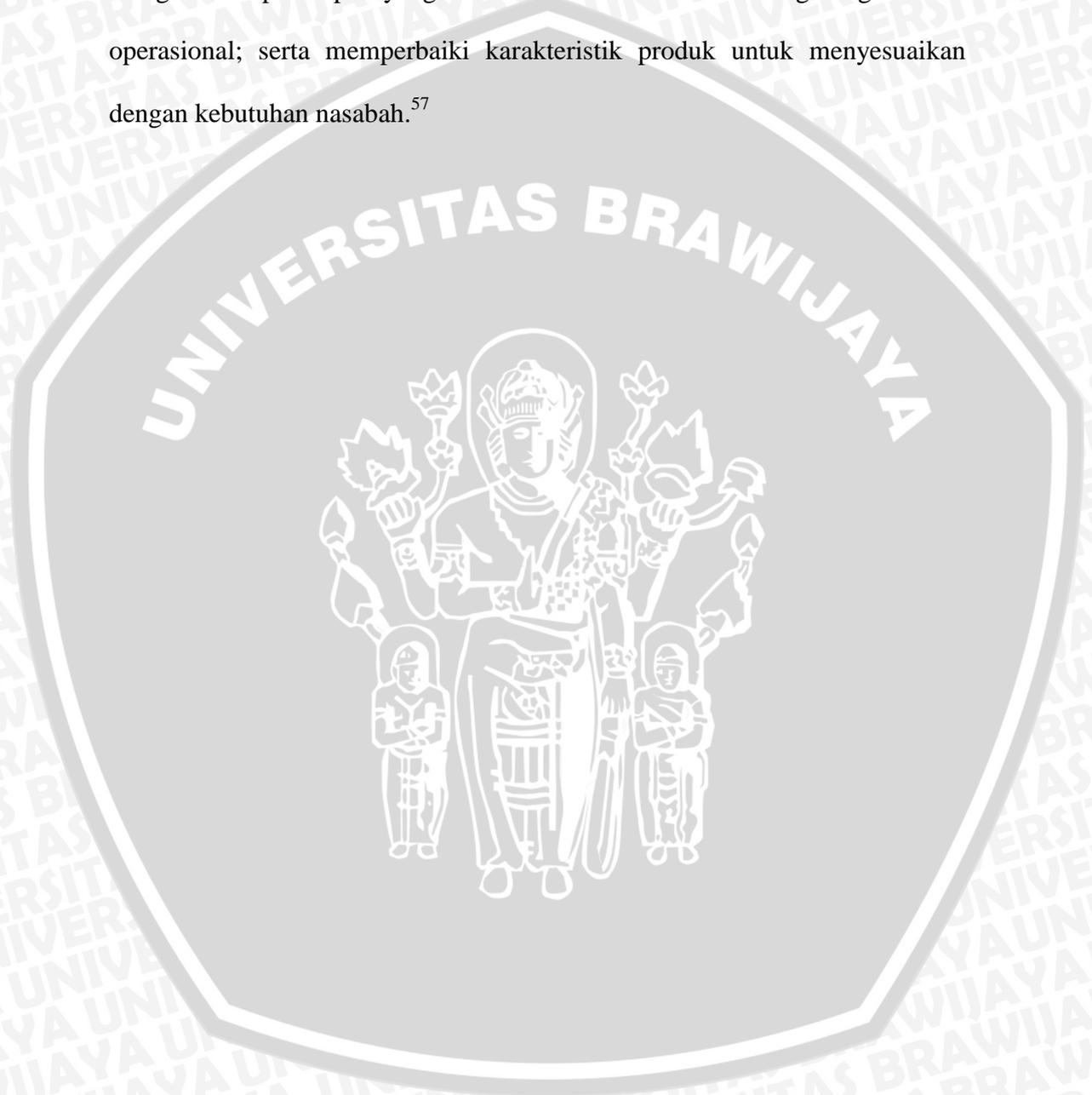
Timbul ketimpangan antara tanggung jawab yang harus diberikan oleh bank dengan bukti autentik, sehingga bank tidak dengan mudah menanggapi begitu saja komplain dari nasabah. Diperlukan penyeidikan yang memerlukan waktu untuk penyelesaiannya. Pada dasarnya setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah harus mendapat perhatian dari pihak bank. Pengaduan nasabah harus ditangani dan diselesaikan dengan baik, melalui mekanisme pengaduan yang standar.

Hambatan bagi nasabah dalam perlindungan represif ini adalah letak badan pengaduan mediasi yaitu Bank Indonesia yang terletak hanya di kantor pusat yaitu Jakarta. Semua pengaduan harus diajukan kepada kantor pusat BI Jakarta, ini terasa agak berat bagi nasabah dari kalangan menengah kebawah. Dirasakan kurang efektif dan memakan banyak waktu serta biaya.

Setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank guna memastikan bahwa bank telah melaksanakan penyelesaian pengaduan nasabah. Hal tersebut selain bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank yang berdampak pada penurunan publikasi negatif terhadap bank, PBI No 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk

⁵⁶ Ibid

yang ditawarkan kepada masyarakat; mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian pada nasabah; memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi risiko operasional; serta memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.⁵⁷



⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Nunung, Bagian *Legal Officer* PT Bank Mandiri, Surabaya, Agustus 2009

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis menganalisa permasalahan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain :

1. Perjanjian fasilitas penggunaan ATM merupakan suatu bentuk dari perjanjian campuran, karena nasabah bank yang ingin memanfaatkan fasilitas ATM untuk melakukan transaksi perbankan secara otomatis harus terlebih dahulu memiliki simpanan di bank, sebagai syarat agar nasabah tersebut dapat memperoleh kartu ATM dimana bentuk perjanjiannya telah diatur terlebih dahulu oleh pihak bank. Bank telah melakukan upaya dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat kelalaian bank saat melakukan transaksi penarikan dana melalui mesin ATM. Bentuk perlindungan tersebut berupa perlindungan preventif dan represif, namun dirasakan masih terdapat celah dimana hak nasabah kurang diperhatikan dengan adanya perjanjian baku yang dibuat satu pihak oleh pihak bank. Bank harus menyediakan informasi selengkap-lengkapya mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian yang kemungkinan nantinya akan diderita oleh nasabah bank pemegang ATM sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.
2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum nasabah oleh bank saat terjadi kesalahan dalam transaksi penarikan dana

melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri yang terjadi karena kelalaian Bank. Hambatan-hambatan tersebut muncul dari pihak bank maupun pihak nasabah itu sendiri. Pihak nasabah pada umumnya kurang memperhatikan pasal-pasal dalam perjanjian baku, kebanyakan dari mereka hanya memperhatikan penyelesaian normal dari perjanjian tersebut, sehingga pengetahuan mereka hanya terbatas dalam hal-hal tertentu. Pihak bank sendiri juga mengalami hambatan dalam ketersediaan dana dalam menciptakan keamanan dalam pelayanan secara maksimal.

B. Saran

1. Nasabah hendaknya lebih aktif mulai dari belajar memahami isi perjanjian baku yang ditawarkan oleh pihak bank, hingga aktif dalam melakukan upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat kelalaian dari pihak bank, sebab mendapatkan perlindungan adalah hak nasabah penyimpanan dana pada bank sebagai konsumen. Nasabah juga perlu tahu keberadaan lembaga yang selalu siap membantu setiap permasalahan konsumen.
2. Pihak bank harusnya lebih meningkatkan lagi dalam upaya melaksanakan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, terutama nasabah yang menderita kerugian karena kelalaian bank. Bank sekiranya dapat lebih memperhatikan hak-hak para nasabahnya.
3. Mengingat pengajuan mediasi harus melalui Bank Indonesia, maka disarankan untuk menghemat waktu dan biaya agar disediakan cabang lembaga mediasi di Bank Indonesia pada setiap wilayah regional.

4. Isi perjanjian penggunaan ATM antara bank dan nasabah seharusnya dicantumkan adanya klausul tentang tanggung jawab bank terhadap kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna ATM.
5. Pemerintah dalam hal ini dapat berperan sebagai regulator yang mengupayakan terselenggaranya upaya perlindungan nasabah dengan benar. Pemerintah senantiasa mengontrol dan mengevaluasi praktik perlindungan nasabah dari pihak perbankan. Pembuatan undang-undang perlindungan nasabah atau peraturan lain akan memudahkan pelaksanaan dan pengawasannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Bagus, Ida dan Kasto, 1987, *Metode Penelitian*, Penerbit Andi Bandung
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2006.
- Kadir, Abdul, *Pengenalan Sistem Informasi*, Penerbit Andi, Jakarta, 2003
- Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1989
- Muladi, 2001, *Metode Risert*, BPFE, Yogyakarta
- Singaribun, Masri dan Effendi, Sofyan, 1998, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta
- Soekanto, Soerdjono, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press Jakarta. 1986
- Soemitro, Roni, Hanitijo, 1988, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Penerbit Ghalia Indonesia

Perundang-undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Pengaduan Nasabah
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Sumber-sumber lain**A. KORAN**

- Arini, A.R, Kekecewaan Pada Bank BCA, 6 April 2007, *Jawa Pos*, hal 3

B. INTERNET

Bawang, *Pengenalan ATM dan Cara Kerjanya* (online), 2009, <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi-makalah-tentang-/pengenalan-atm-dan-cara-kerjanya>. (28 Januari 2009)

Chedelics, *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank Jabar Cabang Ciamis* (online), 2008, <http://www.SkripsiHukum.com> (29 Januari 2009)

Rosdalina, *Aspek Keperdataan Perlindungan Hukum Nasabah*, *Jurnal iqro* (online), 2007, <http://jurnaliqro.files.wordpress.com/2008/08/07-ros-67-78.pdf>. (1 Februari 2009)

Simanjuntak, Augustinus, *Tinjauan Yuridis Para Pihak dalam Transaksi Pengambilan atau Transfer Dana Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)* (online), 2007, <http://petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN> (30 Januari 2009)

C. SKRIPSI

Silalahi, Lastriany, *Optimalisasi Kinerja ATM sebagai perwujudan pelayanan Bank Kepada Nasabah*, Skripsi tidak diterbitkan, Surabaya, Fakultas Manajemen Universitas Pembangunan Nasional, 2003.