

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah banyak membantu dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini produk perbankan telah berkembang dengan pesat. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, sebab dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu hal tersebut ditopang oleh peran teknologi informasi.

Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks juga teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Penerapan suatu teknologi dalam bidang apapun termasuk bidang perbankan memang memiliki tujuan untuk memudahkan operasional intern perusahaan selain itu juga untuk membantu memudahkan pelayanan terhadap nasabah, misalnya penggunaan fasilitas kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) atau biasa dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri, Internet Banking, SMS (*Short Message Service*) Banking maupun produk elektronik perbankan lainnya telah menggantikan jasa perbankan yang dulu hanya dapat dilakukan melalui kantor cabang.

Namun kemajuan teknologi ini terkadang juga menimbulkan dampak negatif yaitu dengan timbulnya kejahatan-kejahatan di dunia maya (*cyber crime*) termasuk kejahatan *cyber* di bidang perbankan. Salah satunya yang

baru-baru ini menimbulkan keresahan di masyarakat yaitu adanya modus kejahatan pembobolan di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Dengan adanya resiko yang dapat terjadi maka upaya perlindungan terhadap konsumen perbankan sangat diperlukan. Dalam upaya tersebut, saat ini telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.¹

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan dituntut untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
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.²

Bank sebagai pelaku usaha jasa perbankan seharusnya memberikan kepastian jaminan kepada nasabah pengguna jasa layanan perbankan. Seorang konsumen jasa perbankan ketika ia menjadi nasabah di bank tersebut secara otomatis tunduk dengan peraturan yang dibuat oleh bank.

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, cet. 5, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 337.

² *ibid*, hlm. 338.

Dalam hal ini nasabah telah terikat suatu peraturan secara tidak langsung dengan pihak bank. Hubungan yang paling utama dan lazim antara bank dengan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku terhadap semua nasabah bank³.

Hubungan hukum yang terjadi antara bank dan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk otentik.⁴

Bentuk peraturan yang dibuat oleh bank biasanya merupakan suatu peraturan baku yang biasanya terdapat ketentuan yang berat sebelah. Dalam hal ini bank Indonesia sebagai bank sentral yang memiliki otoritas pelaksana untuk mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia harus ikut mewujudkan perlindungan terhadap para nasabah bank.

Perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana di bank pada hakikatnya merupakan suatu tindakan guna melindungi nasabah tersebut dan dana simpanan yang disimpan pada bank tertentu terhadap adanya resiko kerugian yang akan dideritanya.

Menurut Hermansyah, perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu perlindungan secara tidak langsung dan perlindungan secara langsung. Perlindungan secara tidak langsung adalah perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Sedangkan

³ Fuady, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998 Buku Kesatu*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999, hlm. 102.

⁴ Djumhana, *op.cit.*, hlm. 339.

perlindungan secara langsung adalah perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan bank.⁵

Nasabah selama ini mengira dengan penggunaan kartu ATM yang mereka miliki sudah cukup aman karena bank penerbit kartu selalu menginformasikan bahwa kartu ATM tersebut terjamin keamanannya. Namun kenyataan yang ada masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah di mesin ATM tanpa diketahui siapa dan kapan transaksi tersebut dilakukan sedangkan nasabah pemilik kartu tidak merasa melakukan transaksi yang dimaksud. Peristiwa ini telah membuat para nasabah merasakan trauma apabila mereka melakukan transaksi di mesin ATM.

Salah satu contoh pengaduan nasabah yang terjadi di bank Mandiri Cabang Makassar terkait dengan hilangnya uang di rekening Mandiri dikarenakan kartu ATM tertelan mesin ATM yang pada akhirnya nasabah tersebut memperkarakan karena merasa dirugikan dengan kejadian tersebut. Kemudian diselesaikan oleh BPSK dan memenangkan nasabah baik di tingkat Pengadilan Negeri maupun Pengadilan Tinggi. Akan tetapi PT. Mandiri melakukan perlawanan dengan mengajukan Peninjauan Kembali (PK) di tingkat Mahkamah Agung (MA) dan memenangkan pihak PT. Mandiri

⁵Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan Ke-2, Jakarta, kencana, 2006, hlm. 82.

Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 angka 16 secara yuridis telah mengatur hubungan bank dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank⁶, sehingga dalam pasal 1 angka 16 telah ditegaskan tentang nasabah yang diartikan sebagai ‘pihak yang menggunakan jasa bank’. Dalam pengertian nasabah di sini, termasuk pula pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*)⁷. Dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, bahwa yang dimaksud dengan ‘Nasabah Penyimpan’ adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁸

Meningkatnya jumlah nasabah pengguna ATM belum diimbangi oleh produk hukum yang mengatur tentang hak-hak nasabah sebagai pengguna ATM. Begitu juga aturan-aturan lain seperti tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna ATM jika nasabah tersebut mengalami kerugian atau penipuan terkait dengan ATM. Penggunaan ATM didasarkan pada kesepakatan antara nasabah dan bank yang dibuat dalam suatu perjanjian dimana perjanjian tersebut didahului dengan pemenuhan persyaratan yang ditetapkan bank pada nasabah. Banyaknya pemilik ATM yang ditipu dengan

⁶ Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 16 yang mengatur tentang Pengertian-pengertian yang terkait dengan Bank dan hubungan Bank dengan Nasabah.

⁷ Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Bandung, Penerbit Mandar Maju, 2001, hlm. 77.

⁸ Lihat Pasal 1 ayat 17 Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang secara tegas memberikan definisi tentang Nasabah Penyimpan terutama menyangkut Kedudukan Nasabah dalam hubungan dengan Bank.

berbagai modus operandi yang terjadi akhir-akhir ini merupakan bukti masih lemahnya perlindungan hukum terhadap pemilik ATM. Praktek-praktek penipuan khususnya terhadap pemilik ATM belum bisa ditanggulangi karena belum adanya aturan khusus tentang sistem perlindungan nasabah khususnya pemilik ATM.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang dapat disimpulkan adalah :

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara nasabah pengguna ATM dengan Bank?
2. Apakah Bank dapat digugat atas berkurangnya Dana Rekening yang disebabkan tertelannya kartu di dalam ATM?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui landasan hubungan hukum antara nasabah pengguna ATM dengan Bank.
2. Untuk mengetahui Dasar Yuridis Gugatan Terhadap Bank atas berkurangnya dana rekening yang disebabkan tertelannya kartu di dalam ATM.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum umumnya dan ilmu hukum perbankan khususnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada pendidikan ilmu hukum mengenai pelaksanaan kaidah-kaidah hukum di dalam penerapannya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah dalam menetapkan kebijakan lebih lanjut, dalam upaya meningkatkan taraf hidup rakyat melalui kebijakan perbankan.

2. Segi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi kepada masyarakat luas untuk mengetahui kedudukan dan perlindungan khususnya bagi nasabah bank pengguna ATM.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu mendeskripsikan, menggambarkan, menelaah, dan menjelaskan secara analitis permasalahan yang dikemukakan.

Penelitian deskriptif analisis adalah suatu penelitian yang berusaha menggambarkan fakta dan data-data mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna ATM dan efektivitas bank dalam melaksanakan

perlindungan hukum bagi nasabah bank, kemudian melakukan penyusunan, pengolahan dan penilaian terhadap data-data yang ditemukan sehingga diperoleh gambaran lengkap dan menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti yaitu perlindungan hukum nasabah pengguna jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

1.5.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Dalam hal penelitian hukum normatif, penulis melakukan penelitian terhadap peraturan perundang-undangan. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) yakni dengan mempelajari sumber-sumber atau bahan tertulis yang dapat dijadikan bahan dalam penulisan skripsi ini. Metode penelitian hukum normatif ini dipilih adalah mengetahui bagaimana penyelesaian perlindungan hukum nasabah pengguna jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

1.5.2. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan melalui pembahasan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelesaian perlindungan hukum

nasabah pengguna jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta dikaitkan dengan Putusan Mahkamah Agung (MA) Nomor 190PK/Pdt.Sus/2012.

1.5.3. Bahan Hukum Normatif

Penelitian ini menekankan pada penggunaan bahan pustaka atau data sekunder baik dengan menggunakan:

a. Bahan hukum primer

1. Burgelijk Wetbank.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

8. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
10. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

b. Bahan hukum sekunder

1. Buku-Buku Hukum
2. Laporan Penelitian seperti disertasi, tesis, skripsi maupun karya ilmiah
3. Artikel ilmiah maupun jurnal hukum

c. Bahan hukum tersier

Yaitu dengan menggunakan data-data yang diambil dari ensiklopedia, kamus, internet, surat kabar maupun majalah. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan melalui studi kepustakaan, pusat dokumentasi dan arsip-arsip dengan mengumpulkan, mempelajari dan memahami Undang-Undang, Peraturan Pemerintah serta peraturan-peraturan lainnya, buku-buku, jurnal hukum dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian.

d. Analisis Bahan Hukum

Yaitu dengan menggunakan bahan hukum yang akan dijadikan acuan analisis khususnya yang terkait dengan judul penelitian ini, terutama dengan bahan hukum Peninjauan Kembali (PK) di tingkat Mahkamah Agung (MA) Nomor 190PK/Pdt.Sus/2012.

1.6. Pertanggungjawaban Sistematika

Dalam penyusunan skripsi, sistematika penyusunan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat masalah dan metode penelitian yang berbagai atas jenis penelitian, pendekatan masalah dan bahan hukum, dan terakhir pertanggungjawaban sistematika.

BAB II : KETENTUAN UMUM TENTANG NASABAH DAN PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH

Dalam bab ini menjabarkan tentang Ketentuan Umum Tentang Nasabah dan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Jasa ATM.

BAB III : HUBUNGAN HUKUM ANTARA NASABAH PENGGUNA ATM DENGAN BANK DAN TANGGUNG GUGAT BANK ATAS BERKURANGNYA DANA REKENING AKIBAT PENGGUNAAN ATM

Dalam bab ini akan dijabarkan Hubungan Hukum antara Nasabah Penyimpan ATM Dengan Bank dan Tanggung Gugat Bank Atas Berkurangnya Dana Rekening Yang Disebabkan Tertelannya Kartu di Mesin ATM.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari bahasan bab III dan memberikan saran.