

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA ATM SETOR  
TUNAI PADA BANK NEGARA INDONESIA (BNI)  
CABANG PASAR BAWAH PEKANBARU**

*Oleh : Yogi Yarmalis*

**Program Kekhususan : Perdata Bisnis**

**Pembimbing 1 : Dr. Hayatul Ismi, S.H., M.H**

**Pembimbing 2 : Riska Fitriani, S.H., M.H**

**Alamat : Jl. Srikandi Komplek Widya Graha II Pekanbaru**

**Email/ Telpn : [yogyarmalis08@gmail.com](mailto:yogyarmalis08@gmail.com)/ 0822-8567-6784**

**ABSTRACT**

*The use of ATMs as a facility to make it easier for customers to make cash withdrawals with banks has changed the banking transaction process from conventional to virtual in nature where parties do not meet in person but simply through electronic media. The use of ATMs, which provide various banking transactions is simpler and faster; however in fact the use of ATMs can cause problems in usage for customers.*

*This type of legal research is sociological legal research, which in this research, is carried out directly into the field to collect primary data, and uses descriptive methods. Meanwhile, if viewed from the nature of this research is descriptive.*

*The results of this study are the losses experienced by customers in carrying out cash deposit transactions at BNI ATMs Pasar Bawah Pekanbaru branch which are problematic are material and immaterial losses. Material loss because the customer has not received compensation for lost money due to a malfunctioning cash deposit ATM. The immaterial loss suffered by the customer is that a lot of time is wasted in handling the complaints procedure to the bank. The responsibility of BNI Bank, Pasar Bawah, Pekanbaru branch for losses suffered by customers in carrying out cash deposit transactions at problematic ATMs is still not maximized, such as settlement times that are not in accordance with SOPs. The bank only accepts customer complaint reports and is still being processed. For compensation, the bank has not yet realized it because it is still in the process of settlement.*

**Keywords: Legal Protection, Customers, ATM**

2

JOM Fakultas Hukum Universitas Riau Volume VIII No 1 Januari - Juni 2021

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran yang sangat strategis dalam pembangunan Indonesia. Hal ini tidak dapat disangkal bahwa dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Peran yang sangat strategis dari bank sebagai suatu badan usaha adalah bank mempunyai fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat.

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan strategis untuk memajukan perekonomian suatu negara. Sejatinya, dalam perkembangannya sektor perbankan memainkan peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Bank memiliki fungsi yang lebih spesifik, yakni sebagai *agent of development*, *agent of trust* serta *agent of services*.

Di kehidupan sehari-hari, dengan adanya pengembangan teknologi oleh pihak perbankan, bentuk transaksi pemindahan (*transfer*), menyimpan uang di rekening dan penarikan uang menjadi lebih mudah dan efisien. Transaksi tersebut pada awalnya dilakukan para pengguna jasa di hadapan *teller* di kantor perbankan, hal seperti ini dinilai tidaklah efisien dikarenakan pengguna jasa harus pergi ke kantor perbankan yang jaraknya cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama dalam bertransaksi, namun saat ini dipermudah dengan menggunakan teknologi melalui

mesin ATM (*Automated Teller Machine*). ATM merupakan contoh produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan.

Penggunaan ATM sebagai fasilitas untuk memudahkan nasabah bertransaksi melakukan penarikan tunai dengan bank, mengubah proses transaksi perbankan yang dulunya bersifat konvensional menjadi bersifat maya dengan para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi cukup melalui media elektronik. Penggunaan ATM yang memberikan berbagai transaksi perbankan menjadi lebih sederhana dan lebih cepat, akan tetapi ternyata penggunaan ATM dapat menimbulkan masalah dalam pemakaian bagi nasabah.

Salah satu kasus mengenai ATM yang bermasalah ini adalah kasus yang dialami oleh nasabah DSA. DSA melakukan transaksi setoran tunai di ATM BNI, tetapi ATM nasabah DSA tertelan oleh mesin ATM begitu juga dengan uang yang dimasukkan nasabah turut tertelan oleh mesin ATM sedangkan transaksi setoran tunai tersebut belum selesai dilakukan. Kemudian DSA melaporkan kejadian tersebut ke pihak BNI Sudirman dan BNI Pasar Bawah Pekanbaru perihal ATM dan uang setoran tunai yang tertelan ATM. Pihak BNI telah melakukan pengembalian ATM dengan memakan waktu selama 3 minggu tetapi pengembalian uang yang tertelan di ATM belum juga ada kepastian. Sudah 2 bulan dari waktu dilaporkan kepada pihak BNI dan belum ada kabar apapun dari pihak BNI.

DSA yang selalu ke BNI untuk mengetahui perkembangan kasusnya. *Customer service* BNI tidak mampu memberikan jawaban pasti mengenai kapan pengembalian uang yang tertelan di ATM. Ironisnya, DSA juga pernah mengalami kejadian yang sama pada bank lain, namun prosesnya tidak sampai 14 hari bahkan kurang dari 14 hari. Begitu juga dengan pengembalian ATM yang hanya memakan waktu 2-3 hari. Hal yang berbeda dan sungguh mengecewakan DSA selaku nasabah pada pihak BNI adalah mengenai proses penyelesaian masalah nasabah. Pihak BNI bahkan sudah memakan waktu 2 bulan tetapi permasalahan tersebut belum ada penyelesaiannya dan bahkan belum ada konfirmasi tertulis dari pihak BNI.

Upaya yang dilakukan nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya baru berupa pelaporan. Nasabah masih sabar menunggu itikad baik dari pihak bank. Permasalahan nasabah ini masih dalam tahap proses penyelesaian. Pihak bank menjanjikan akan menyelesaikan permasalahan ini walaupun sudah melewati batas waktu yang diatur dalam SOP.

Berdasarkan SOP bank BNI yang sesuai dengan Peraturan PJOK No.1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa solusi penyelesaian pengaduan nasabah dalam waktu 20 hari kerja dan dalam kondisi tertentu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang hingga paling lama 20 hari kerja berikutnya. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada konsumen. Sedangkan, yang terjadi pada DSA waktu penyelesaian telah memakan waktu 2 bulan atau  $\pm 60$  hari tanpa ada pemberitahuan tertulis dari pihak BNI. Hal ini yang membuat DSA merasa kecewa atas pelayanan pihak BNI.

Dalam kasus tersebut, nasabah sebagai konsumen jasa perbankan akan dirugikan. Nasabah hanya dapat menerima keputusan dari pihak bank. Tindakan pihak bank yang demikian akan berdampak terhadap menurunnya kepercayaan nasabah kepada bank yang bersangkutan dan juga nasabah akan takut menggunakan kartu ATM.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa sajakah kerugian nasabah yang dialami dalam melaksanakan transaksi setoran tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban pihak Bank BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru atas kerugian yang dialami oleh nasabah di dalam melaksanakan transaksi setoran tunai di ATM yang bermasalah?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1) Tujuan Penelitian**

- a Untuk mengetahui kerugian nasabah yang dialami dalam melaksanakan transaksi setoran tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah.
- b Untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru atas kerugian yang dialami oleh nasabah di dalam melaksanakan transaksi setoran tunai di ATM yang bermasalah.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b Untuk memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat, terutama bagi mahasiswa perguruan tinggi fakultas hukum maupun instansi yang terkait didalam penelitian ini.
- c Sebagai informasi bagi penelitian selanjutnya mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah.

#### **D. Kerangka Teori**

##### **1. Teori Kepastian Hukum**

Kepastian hukum merupakan pelaksanaan hukum sesuai dengan bunyinya, sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa hukum dilaksanakan. Penciptaan kepastian hukum dalam peraturan perundang-undangan, memerlukan persyaratan yang berkenaan dengan struktur internal dari norma hukum itu sendiri.

Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalani kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya.

##### **2. Teori Tanggung Jawab**

Tanggung jawab hukum merupakan suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan suatu peranan, yakni peranan yang merupakan hak dan kewajiban ataupun suatu kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum itu dairtikan sebagai kewajiban hukum untuk melakukan sesuatu atau prilaku menurut cara tertentu yang tidak menimpang dari praturan-peraturan yang ada.

Seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan hukum. Sanksi dikenakan *deliquet*, karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut bertanggungjawab. Subyek responsibility dan subyek kewajiban hukum adalah sama. Dalam teori tradisional, ada dua jenis tanggung jawab: pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggungjawab mutlak (*absolut responsibility*).

#### **E. Metode Penelitian**

##### **1) Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian terhadap perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data sedetail mungkin tentang objek yang akan diteliti sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan secara lengkap dan terperinci. Penelitian menggambarkan secara lengkap dan terperinci mengenai mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah.

##### **2) Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Pasar Bawah Pekanbaru.

##### **3) Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Staff legal Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Pasar Bawah Pekanbaru.
- b) *Customer service* Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Pasar Bawah Pekanbaru.
- c) Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Pasar Bawah Pekanbaru.

##### **4) Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer  
Data yang didapatkan langsung dari sumber pertama dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti ke lapangan. Data primer merupakan data yang diperoleh penulis langsung dari reponden dengan cara melakukan penelitian lapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti.
- b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data hukum dalam penelitian yang diambil dari kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, dan bahan non hukum. Data sekunder diperoleh dengan studi dokumentasi dan penelusuran literatur yang berkaitan dengan penelitian.

a) Bahan Hukum Primer

Bahan yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari undang-undang lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*, (*Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23)
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
8. Peraturan Bank Indonesia Nomor:8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor:11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
10. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran
11. Peraturan PJOK No.1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan penelitian yang berasal dari literatur dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum yang berkaitan dengan pokok pembahasan.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan yang diperoleh dari ensiklopedia dan sejenisnya mendukung data primer dan sekunder seperti kamus bahasa Indonesia dan internet.

#### 5) Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan dianalisis dalam kajian ini berupa :

- a. Wawancara, yaitu alat pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh hasil penelitian, yaitu pihak Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Pasar Bawah Pekanbaru. Wawancara dapat dilakukan dengan pertanyaan terstruktur dan mendalam.
- b. Studi kepustakaan yaitu merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan menggunakan content analysis berdasarkan literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti.

#### 6) Analisis Data

Data dan bahan yang telah terkumpul dan diperoleh dari penelitian akan diolah, disusun, dan dianalisa secara kualitatif, pengolahan data secara kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Kerugian yang dialami Nasabah dalam Melaksanakan Transaksi Setor Tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang Bermasalah

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa "Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya."

Pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui transaksi semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan bank juga untuk kepentingan perlindungan nasabah. Oleh karena itu adanya aturan hukum dapat berguna untuk mengatur dan menjamin kepastian hukum bagi para nasabah bank.

Pada awalnya, kegiatan pelayanan bank menggunakan sistem teller klasik yaitu bertugas menerima dan membayarkan uang pada nasabah secara prosedural. Namun seiring berkembangnya jaman yang serba modern bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan praktis. Pelayanan sistem perbankan mengarah pada layanan elektronik dimana teller dalam menjalankan tugasnya tanpa prosedur yang berbelit-belit. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan dunia usaha yang terus-menerus melakukan inovasi dan kreasi menyangkut sarana atau fasilitas transaksi bisnis seperti teknologi melalui mesin *Automated Teller Machine* (ATM).

ATM diperoleh nasabah pada saat nasabah melakukan perjanjian pembukaan

rekening tabungan biasa, dengan tambahan fasilitas kartu ATM. Perjanjian pembukaan rekening ini merupakan salah satu bentuk penghimpunan dana yang dilakukan bank untuk penerimaan simpanan dari masyarakat. Perjanjian yang ditandatangani nasabah bank tersebut tentunya sudah dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh pihak bank dan disetujui dengan ditandatangani oleh nasabah bank.

Dalam perjanjian pembuatan kartu ATM ini, calon nasabah bank menyimpan identitasnya di bank yang bersangkutan dan menyimpan atau menyetor sejumlah uang yang menjadi saldo pertama calon nasabah tersebut. Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas ATM akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu ATM. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing-masing bank.

Pada prinsipnya usaha bank selalu terkait dengan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sedangkan jasa bank pada prinsipnya setiap upaya-upaya bank memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa pelayanan bank kepada nasabah cukup beragam sesuai dengan kebutuhan dari pada nasabah tersebut termasuk penggunaan ATM. Penghimpunan dana merupakan jasa utama yang ditawarkan dunia perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BNI bahwa dengan menggunakan sistem ATM, nasabah bank tidak perlu datang ke bank bersangkutan hanya untuk menarik dana dari rekening miliknya atau melakukan setor tunai ke bank, tapi cukup dengan menggunakan kartu ATM. Penggunaan ATM bagi nasabah dapat menghemat waktu dan lebih praktis di dalam melakukan transaksi perbankan.

Penggunaan ATM sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu membuat nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar kemanapun pergi. Penggunaan ATM yang sangat praktis inilah yang menarik minat nasabah untuk menggunakan ATM dalam melakukan aktifitasnya khususnya dalam hal perbankan. Dalam penggunaannya kartu ATM tidak lagi hanya sebagai kartu untuk layanan transfer secara secara elektronik, tetapi juga telah berkembang menjadi kartu yang multiguna yang dapat juga melakukan setor tunai.

Perlindungan hukum sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik ini, namun tetap saja ada nasabah yang dirugikan karena menggunakan pelayanan ini.

Nasabah sebagai konsumen jasa perbankan akan dirugikan. Nasabah hanya dapat menerima keputusan dari pihak bank. Tindakan pihak bank yang demikian akan berdampak terhadap menurunnya kepercayaan nasabah kepada bank yang bersangkutan dan juga nasabah akan takut mempergunakan kartu ATM. Meskipun ATM menjadi *selling point* bank, ternyata dalam praktik, kepentingan nasabah belum dapat perlindungan memadai. Kepentingan bank selaku penerbit ATM lebih dominan dibandingkan kepentingan nasabah.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penggunaan ATM belum bisa diantisipasi terutama menyangkut produk hukum yang tegas seperti berbagai praktek penggunaan ATM yang dapat merugikan nasabah. Pengaturan tentang penggunaan ATM belum terperinci seperti pengaturan pertanggung jawaban perbankan, pengaturan tentang tuntutan ganti rugi dan aturan-aturan lain yang terkait dengan mengatur sistem perlindungan ATM.

Banyaknya nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan ATM seperti kegagalan dalam melakukan setor tunai. Kerugian yang dialami oleh nasabah seharusnya dilindungi oleh pihak bank dengan memberikan jaminan penggantian kerugian terhadap nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen.

#### **B. Pertanggungjawaban Pihak BNI Cabang Pasar Bawah Pekanbaru atas Kerugian yang Dialami oleh Nasabah di dalam Melaksanakan Transaksi Setor Tunai di ATM yang Bermasalah**

Bentuk perlindungan hukum bank terhadap nasabah tidak dapat dipisahkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bukan tidak ada membicarakan tentang nasabah di dalamnya, tetapi karena Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan ini hanya bersifat memberitahukan kepada nasabah semata tidak memberikan akibat hukum atau tanggung jawab hukum kepada perbankan itu sendiri sehingga dirasakan kurang memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat digunakan sebagai perlindungan hukum bagi nasabah karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan peraturan yang terkait dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank

selaku konsumen.

Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM masih belum maksimal diberikan karena belum adanya aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM dalam bentuk undang-undangan maupun peraturan pemerintah. Banyaknya nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan ATM belum dibarengi dengan pengaturan yang tegas tentang pertanggungjawaban bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna ATM sehingga banyak nasabah yang kecewa.

Pengaturan sistem pertanggung jawaban bank terhadap kerugian nasabah pengguna ATM belum diatur. Begitu juga mengenai pengaturan khusus tentang perlindungan nasabah sebagai konsumen pemegang ATM belum diatur sehingga nasabah sebagai pemegang ATM sebagai konsumen belum ada jaminan dari bank apabila nasabah mengalami kerugian.

Tidak adanya dasar hukum yang spesifik/khusus dan tegas bagi pengguna ATM ini menimbulkan beberapa masalah, terutama dalam hal pembuktian. Hal ini disebabkan karena transaksi ATM bersifat *paperless documents* yang mana bukti tulisannya hanya berupa *receipt paper*.

Pada kasus DSA yang mengalami kerugian karena terjadinya malfungsi pada ATM setor tunai yang menyebabkan uang tersebut tertelan ATM namun tidak masuk ke dalam saldo transaksi. Namun, tanggung jawab pihak BNI hanya berupa kegiatan proses pengaduan yang telah melebihi batas waktu SOP pihak bank. Hal ini menunjukkan bahwa rumitnya pembuktian keluhan penggunaan ATM karena minimnya bukti yang disebabkan transaksi ATM yang bersifat *paperless documents* ini.

Perlindungan hukum sebagai mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen pengguna ATM atau nasabah dengan pertimbangan dengan adanya UU. Aspek dalam mediasi perbankan, merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah transparansi informasi mengenai bank, pengaduan nasabah, mediasi perbankan.

Antara bank dan nasabah terdapat hubungan hukum yaitu adanya suatu perjanjian. Dalam hal ini hubungan hukum antara Bank dengan nasabah pengguna transaksi elektronik khususnya ATM yaitu adanya suatu perjanjian transaksi penyimpanan dana nasabah oleh bank. Berdasarkan perjanjian ATM biasanya dibuat bersamaan ketika membuka rekening baru.

Perjanjian tersebut dibuat antara bank dengan nasabahnya, yang menjadi masalah adalah bagaimana kedudukan dan perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna ATM bila terjadi salah satu dampak negatif yang telah disebutkan diatas, sementara perjanjian tersebut dibuat hanya oleh salah satu pihak, yaitu pihak bank. Kerugian yang diderita nasabah tentunya harus ada yang menanggung, dengan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah.

Adanya hubungan hukum ini maka timbulah akibat hukum terhadap Bank dan nasabah transaksi elektronik ATM. Nasabah pengguna ATM tersebut memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, sedangkan bank bertanggungjawab terhadap dana simpanan nasabah di ATM. Bank bertanggungjawab terhadap kehilangan dana simpanan milik nasabah maupun kasus tindak pidana khususnya berhubungan dengan pengguna ATM, yang diakibatkan dari kelalaian dan kesalahan pada sistem bank.

Apabila pihak bank telah melaksanakan ketentuan yang diamanatkan oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai transparansi produk bank terhadap produk yang ditawarkan (ATM) dan memberikan edukasi terlebih dahulu mengenai resiko-resiko yang mungkin timbul dalam pelaksanaan ATM. Namun dalam prakteknya bank dinilai kurang memberikan informasi tersebut, kebanyakan malah memberikan iming-iming tentang produk yang ditawarkan, perlindungan nasabah untuk melakukan upaya penyelesaian sengketa dalam tahap pengaduan nasabah, dan apabila tidak memberikan hasil yang memuaskan penyelesaian dapat melalui mediasi.

Di dalam PBI Nomor 7/6/PBI2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Pengguna Data Pribadi Nasabah diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi (edukasi) yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank. Bank dalam menyampaikan informasi telah memenuhi standart yakni jelas, tidak menyesatkan dan mudah dimengerti. Bank dalam memberikan edukasi kepada nasabah maupun calon nasabah sudah sesuai dengan PBI Nomor 7/6/PBI2005, tidak hanya sekedar iming-iming keuntungan atau manfaat produk saja.

Dalam PBI tersebut menjelaskan bahwa edukasi kepada nasabah diperlukan dan dibutuhkan untuk menunjang perlindungan hukum terhadap nasabah dalam penggunaan ATM. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap konsumen (nasabah) dengan produsen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang

hubungan–hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.

Dalam pasal-pasal yang lain dari Undang-Undang Perbankan tidak diatur secara khusus mengenai tanggungjawab bank atas kerugian yang mungkin diderita oleh nasabah banknya, khususnya nasabah bank pengguna ATM. Oleh karena itu digunakan peraturan yang terkait seperti Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar perlindungan hukum bagi nasabah bank.

Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna jasa transaksi elektronik ATM, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Kerugian yang dialami nasabah dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru yang bermasalah adalah kerugian materil dan immaterial. Kerugian materil karena nasabah belum memperoleh ganti rugi uang yang hilang akibat ATM setor tunai yang mengalami malfungsi. Kerugian immaterial yang diderita nasabah adalah banyak waktu yang terbuang di dalam mengurus prosedur pengaduan keluhan kepada pihak bank.
2. Pertanggungjawaban pihak Bank BNI cabang Pasar Bawah Pekanbaru atas kerugian yang dialami oleh nasabah di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di ATM yang bermasalah masih belum maksimal seperti waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP. Berdasarkan SOP bank BNI yang sesuai dengan Peraturan PJOK No.1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa solusi penyelesaian pengaduan nasabah dalam waktu 20 hari kerja dan dalam kondisi tertentu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang hingga paling lama 20 hari kerja berikutnya. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada konsumen. Namun, dalam waktu 2 bulan atau  $\pm$  60 hari masih belum ada pemberitahuan tertulis dari pihak BNI. Pihak bank hanya menerima pelaporan pengaduan nasabah dan masih diproses. Untuk penggantian rugi pihak bank masih belum merealisasikan karena masih di dalam proses penyelesaian.

### B. Saran

1. Perlunya pengaturan yang khusus dan spesifik serta tegas yang mengatur tentang perlindungan nasabah bank yang melakukan transaksi elektronik sehingga ada kejelasan perlindungan hukum bagi nasabah tentang keamanan, kenyamanan serta keandalan dari produk mesin ATM itu sendiri. Sehingga tanggung jawab pihak bank mengenai kerugian nasabah akibat kerusakan mesin ATM jelas.
2. Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai risiko apa saja yang akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Asshiddiqie, Jimly dan Ali Safa'at, 2006, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta.
- Manulang, Fernando M., 2007, *Hukum Dalam Kepastian*, Prakarsa, Bandung.
- Marzuki, Pieter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta Kencana, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2007, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Rasjidi, Lili dan B. Arief Sidharta, 2004, *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 2004, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Subagyo, P. Joko, 2011, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

### B. Jurnal

- Hari Sutra Disemadi dan Paramita Prananingtyas, 2019, *Perlindungan Hukum*

- Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (*Cash Recycling Machine*), *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 8 No. 3.
- Haryono, 2016, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Transaksi Giro Perbankan di Indonesia, *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 3 No. 2.
- Jilli Untu, 2012, Perlindungan Terhadap Nasabah Bank Pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM) Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Suatu Kajian Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado), *Hukum Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol. XX/No.3.
- Kumalasari, dan Prananingtyas, Rahmanda, 2018, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink pada Kegiatan Perbankan Dikantor Cabang BRI Parakan. *Jurnal Law Reform*, Vol 14 No. 1.

### C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*, (*Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23)
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor:8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor:11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- Peraturan PJOK No.1/PJOK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pembayaran

### D. Website

- <https://bertuahpos.com/business/keluhan-nasabah-BNI>, Diakses pada Tanggal 22 November 2019.