

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan aktivitas masyarakat, khusus di bidang bisnis makin ramai sehingga menuntut kalangan perbankan menciptakan berbagai macam produk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan jasa perbankannya, sekarang ini semakin berkembang pelayanan jasa perbankan elektronik. Pelayanan jasa tersebut pada dasarnya merupakan produk lanjutan dari *Electronic Funds Transfer system* (EFTS) yaitu pemindahan uang (dana) secara elektronik yang dikontrol oleh komputerisasi. Jasa pembayaran komputerisasi ini diberikan oleh industri perbankan seperti, pemakaian cek dan uang, jasa-jasa penyetoran, pengambilan otomatis yang mempergunakan terminal jarak jauh, penyetoran cek gaji, pensiun dan kesejahteraan secara elektronik, serta pembayaran rekening tanpa cek dan uang tunai.

Bentuk Pelayanan jasa elektronik yang paling nyata dan dominan pada saat ini adalah fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) atau Anjungan Tunai Mandiri. ATM yang dapat diartikan mesin kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit. Selain itu, ATM dapat juga

digunakan untuk pembayaran rekening telepon seluler serta berbelanja barang dan jasa pada tempat-tempat yang ditentukan. ATM merupakan usaha bank sebagai perantara jasa-jasa kepada masyarakat, hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi masyarakat karena dapat menghemat waktu dan tempat bagi fungsi-fungsi perbankan untuk memperoleh uang tunai ataupun untuk mengetahui saldonya di bank.¹

Dalam penawaran jasa, lembaga perbankan mengandalkan kepercayaan masyarakat sehingga bank harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat dan juga pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga atau pun oknum yang tidak bertanggung jawab, sehingga dapat merusak sendi kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, maka 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, maka tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang ini telah ada undang-undangnya yaitu UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan yang kuat untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri

¹ Emirzon Joni, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya di Indonesia*, PT. Prenhalindo, Jakarta, hlm. 260

secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Dalam rangka pemberdayaan konsumen jasa perbankan maka Bank Indonesia sebagai bank sentral yang bertanggung jawab sebagai pelaksana otoritas moneter sangat diharapkan mempunyai kepeduliannya.²

Berlakunya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk, beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku. Tuntutan tersebut merupakan hal yang wajar dalam rangka menjalankan kehati-hatian di bidang jasa perbankan.³

Penggunaan teknologi perbankan dari sudut perlindungan konsumen tidak cukup hanya menawarkan berbagai kemudahan kepada konsumen dalam bentuk misalnya, kemudahan pembayaran lebih dari 12 juta tempat di seluruh dunia, penarikan tunai 24 jam di seluruh dunia, menciptakan citra eksklusif bagi pemegang atau pemiliknya, dan lain-lain. Pemanfaatannya harus diikuti pula dari segi keamanannya bagi konsumen. Sehingga penyebaran informasi produk seyogyanya disampaikan secara proporsional, artinya bank tidak hanya

² Muh.Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 281.

³ *Ibid*, hlm. 281-282.

menginformasikan keunggulan dan kekhasan produknya saja, melainkan juga sistem keamanan penggunaan produk yang ditawarkan.⁴

Contoh kasus di lapangan, pernah terjadi suatu transaksi di suatu bank dengan menggunakan ATM. Namun, ternyata si pemilik kartu tidak pernah menggunakan kartu ATM-nya tersebut, dan itu terjadi beberapa kali. Saat itu, pemilik kartu mengajukan klaim kepada bank bahwa yang bersangkutan tidak menggunakan kartu sesuai dengan catatan waktu yang ada pada bank. Pada saat itu, bank tidak memperdulikan klaim dari pemilik kartu karena memang bukti yang diajukan oleh pemilik kartu secara yuridis belum dapat diterima.⁵

Gambaran contoh kasus diatas memberikan ilustrasi betapa rawannya perbankan elektronik yang berakibat pada kerugian yang dialami oleh nasabah sehingga diperlukan suatu perlindungan dari segi hukum terhadap nasabah bank yang berlaku saat ini agar dapat diterapkan kepada pemakai sistem perbankan elektronik.

Hal ini tentu saja tidak terlepas dari segi keamanan (sekuriti), sistem perbankan elektronik yang merupakan salah satu kunci utama keberhasilan operasional sektor perbankan dan keuangan. Tidak ada satupun bank dan lembaga keuangan apapun di dunia yang merelakan informasi yang dimiliki oleh perusahaanya diketahui dan diambil oleh pihak lain. Maka pengontrolan keamanan lembaga perbankan dan keuangan harus dititikberatkan pada penjaminan informasi elektronik tersebut.

4

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu ATM ?
2. Tindakan apa yang bisa dilakukan oleh nasabah, apabila terjadi penyalahgunaan kartu ATM ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Obyektif
 - a. untuk mengetahui perlindungan hukum yang diperoleh nasabah pemegang kartu ATM.
 - b. untuk mengetahui tindakan yang dapat dilakukan oleh nasabah dalam melindungi diri jika terjadi penyalahgunaan kartu ATM.
2. Tujuan Subyektif

Untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang harus dipenuhi dan ditempuh sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah

D. Tinjauan Pustaka

Sistem perbankan elektronik adalah sistem yang memindahkan uang dan data record yang berkenaan dengan transfer. Perbankan elektronik dipandang oleh masyarakat sebagai alternatif yang tidak dapat dielakkan bagi sistem yang semakin kewalahan karena menumpuknya timbunan-timbunan kertas keuangan.⁶

Salah satu alasan mengapa masyarakat memilih sistem perbankan elektronik adalah kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. 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. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan *save deposit box*, transfer uang dan pelayanan

⁶ Allan H. Liska, 1992, "Electronic Banking" terjemahan A. Hamami, AE, PT. Binus, Citra

lainnya, nasabah (konsumen) mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabahnya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan sebuah perjanjian baku.⁷

Sebenarnya di dalam UU No. 7 Tahun 1992 tidak dijumpai pengertian dari nasabah seperti halnya dijumpai rumusan mengenai bank, sehingga sulit bagi undang-undang tersebut untuk memberikan perlindungan yang memadai bagi para pihak, bila salah satu pihak itu sendiri yaitu nasabah tidak jelas.

Di dalam praktek di dunia perbankan dikenal 3 macam nasabah, sebagai berikut :⁸

1. Nasabah Deposan

Yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misal : dalam bentuk deposito.

⁷ Muh Djumhana, *op.cit*, hlm. 282-283

⁸ Yusuf Saefudin, 2002, *Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Bumi Aksara

2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan

Misalnya : kredit usaha kecil

3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank

Misal : transaksi antara importer sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka L/C pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Melalui Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Jo. UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, diintroduksilah rumusan tentang nasabah di dalam Pasal 1 (butir 16) yaitu pihak yang menggunakan jasa bank, rumusan ini kemudian diperinci pada butir berikutnya sebagai berikut :

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, Ps. 1 (butir 17).
2. 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.

Adapun produk pelayanan jasa perbankan elektronik ini sendiri dapat berupa jasa-jasa perbankan elektronik eceran (*retail banking*) yang meliputi :

1. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM merupakan alat kasir otomatis tanpa orang yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Dalam Buku *Law For*

Machines is an electronic fund transfer terminal that is capable of performing routine banking service. Lebih lanjut dijelaskan bahwa ada ribuan mesin ATM disetiap tempat yang dapat diakses oleh nasabah bank yang bersangkutan, dimana mesin tersebut dapat mengeluarkan uang tunai, pengirim uang, pembayaran (1991:225).⁹

2. Kartu Kredit (*Credit card*)

Kartu kredit adalah kartu yang dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau dicicil, kepada pemegang kartu diberikan kredit yang jumlahnya dibatasi. Batas kredit (*credit limit*) biasanya bervariasi bergantung kepada kemampuan *financial* pemegang kartu, dan kepercayaan pihak penerbit. Para pihak yang terkait dalam penggunaan kartu kredit adalah pemegang kartu (*card holder*); penerima pembayaran dengan kartu (*merchant*) dan penerbit (*issuer*). Pemegang kartu adalah pihak yang telah memenuhi seluruh persyaratan yang ditetapkan oleh penerbit sehingga berhak memegang dan menggunakan kartu tersebut.

3. Kartu Debet (*debit card*)

Merupakan kartu debet yang pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening yang ada di bank di mana pada saat membuka kartu.

⁹ Eriwan, Iain, 2002. *Hukum Surat Perbankan dan Perkembangannya di Indonesia*. PT

4. Kartu Pintar (*Smart Card*)

Penggunaan chip yang dipakai pada kartu, yang arahnya untuk menggantikan peranan uang kertas tradisional.

5. Jasa-jasa di tempat penjualan/ POS

Jasa-jasa POS (*Point Of Sale* = di tempat penjualan) ini meliputi kartu debit, kartu kredit dan transaksi pengesahan cek melalui suatu terminal. Alat-alat POS ini memungkinkan lembaga keuangan dapat melayani langganannya pada sejumlah cek yang menyenangkan (*convient*). Manfaat utama dari jaringan kerja POS ini bagi pengecer adalah dapat menarik langganan lebih banyak dan lebih sering ke tokonya, peningkatan jumlah uang tunai dan kredit, langganan dan mengurangi kehilangan cek melalui prosedur pemeriksaan (*verification*) yang lebih tepat waktu dan langsung. Manfaat lain adalah pengecer-pengecer dapat menguranguang yang dipegangnya dari tokonya karena langganan membayar dengan transfer langsung ke tokonya pengecer itu dan biaya operasinya juga akan menurun dengan prosedur yang mempercepat pemeriksaan keluar (*check out*).

6. Telepon dengan layar (*screen pos*)

Merupakan transaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa dengan telepon berlayar yang interaktif.

7. Transaksi di rumah

Dapat dilakukan melalui koneksi dari komputer pribadi ke server bank yang di tuju dengan media internet.

Pelaksanaan pengamanan elektronis ini, dapat dilakukan dengan 3 pengamanan yang berbeda, yaitu :

1. Pengamanan Sendiri Oleh Bank

Dengan sistem pengamanan sendiri oleh bank, seluruh transaksi dan informasi yang disediakan, tanggung jawab pengamanannya dilakukan sendiri oleh bank atau institusi keuangan lainnya. Dengan metode seperti ini suatu institusi dapat menentukan sendiri aturan yang akan diterapkan sepanjang tidak melanggar apa yang telah ditentukan regulator sebagai pengatur seluruh aktivitas.

2. Pengamanan Sendiri

Sistem ini biasanya dilakukan oleh beberapa bank atau institusi yang mempunyai aturan yang ditetapkan bersama dalam pengoperasian suatu sistem tertentu. Tanggung jawab pengamanan informasi akan diimplementasikan bersama oleh pihak yang tergabung dalam sistem aturan tersebut.

3. Pengamanan Nasional

Pengamanan metode ini adalah pengamanan yang ditetapkan oleh regulator nasional berdasarkan ketentuan yang ditetapkan

E. Metode Penelitian

Dalam rangka memperoleh data, metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Tehnik pengumpulan Data

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengali literatur, makalah, artikel, dokumen-dokumen dan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pokok pembahasan yang akan diteliti. Penelitian kepustakaan dibedakan menjadi :

1) Bahan hukum primer yaitu bahan yang dipelajari peraturan perundangan yang berlaku dan relevan dengan obyek penelitian atau bahan-bahan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, yaitu :

- a) UU No. 10 Tahun 1998 Jo. UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan..
- b) UU No.3 Tahun 2004 Jo. UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- c) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d) Peraturan BI No. 2/27/PBI/2000 tentang Bank Umum
- e) KUH Perdata

2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan pustaka yang mempelajari atau yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer, misalnya :

- a) Buku-buku tentang hukum perbankan di Indonesia

- b) Buku-buku tentang perbankan elektronik
- c) Buku-buku tentang perlindungan konsumen
- d) Artikel

b. Penelitian Lapangan

Penelitian yang dilakukan dengan jalan melakukan penelitian secara langsung pada obyek yang akan diteliti. Penelitian lapangan dibedakan menjadi, yaitu :

1) Lokasi penelitian

Di Kabupaten Jember

2) Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non random sampling* yaitu tidak setiap individu mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Adapun cara yang dipergunakan adalah *purposive sampling* yaitu penelitian yang menggunakan pertimbangan dalam menentukan sampel berdasarkan obyek penelitian yang berhubungan erat.

3) Responden

Terdiri dari :

- a) Ibu Jasmine, selaku *Customer Service* di Bank BTN, Jember.
- b) Bpk. Rahmat, selaku bagian *Processing Data* di Bank BTN, Jember.

c) Nopiah, Pemegang Kartu ATM di Bank BTN, Jember.

d) YLKI.

4) Tehnik Pengambilan data

- a) Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang telah berhubungan langsung dengan obyek penelitian.
- b) Kuisisioner yaitu mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun dalam suatu daftar pertanyaan untuk dijawab secara tertulis maupun lisan.

2. Analisis Data

Data yang diperoleh data penelitian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Deskriptif artinya pembahasan masalah yang diteliti dengan menggambarkan dan melukiskan obyek penelitian berdasarkan fakta, sedangkan kualitatif adalah mengkaji data pokok yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas dan dihubungkan satu sama lain.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi yang akan dipakai oleh penulis adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG BANK DAN ATM

Dalam bab ini dijelaskan mengenai Tinjauan tentang Bank, yang meliputi : pengertian bank, jenis-jenis perbankan, fungsi dan manfaat dari bank, peranan bank, kegiatan-kegiatan bank. Tinjauan tentang ATM, yang meliputi : tujuan dan fungsi ATM, strategi pemasaran ATM, keamanan ATM, latar belakang masyarakat memilih menggunakan ATM dalam kehidupan sehari-hari.

BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai pengertian tentang Konsumen, Pengertian tentang pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, prinsip-prinsip umum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini dijelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu ATM dan tindakan yang dilakukan oleh nasabah, apabila terjadi penyalahgunaan kartu ATM.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran