

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DALAM SISTEM PERBANKAN DI INDONESIA

Oleh:  
Ni Nyoman Muryatini<sup>1</sup>

### *Abstract*

*Automated Teller Machine usage keeps on increasing. Likewise with case of crimes particularly those related to fraud of customer accounts through Automated Teller Machines that customers suffered losses. The problems raised: what is the responsibility of the bank for the losses suffered by customers as a result of frauds on their accounts via Automated Teller Machine? and what is the legal protection that can be given to customers related to the fraud of their accounts through Automated Teller Machine? Result of the research shows customers have their problems in the use of the Automated Teller Machine card because the machine has been out of order or broken, then the bank will be responsible to provide compensation, otherwise if in the process of using automated teller machine card the error was on the side of customers, then the bank will not be responsible for the risk of losses suffered by the customers. Legal protection that can be provided is based on the Banking Law and Law on Customer Protection.*

*Keywords: legal protection, the customer, automated teller machine*

### *Abstrak*

Penggunaan sarana mesin Anjungan Tunai Mandiri semakin meningkat. Begitu juga dengan kasus kejahatan terutama yang berkaitan dengan pembobolan rekening nasabah melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri sehingga nasabah mengalami kerugian. Permasalahan yang diangkat yaitu bagaimanakah tanggungjawab pihak bank atas kerugian yang diderita konsumen akibat pembobolan rekeningnya melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri? dan bagaimanakah perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah terkait pembobolan rekeningnya melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri? Hasil penelitian bahwa apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu Anjungan Tunai Mandiri jika mesin Anjungan Tunai Mandiri telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan maka bank akan bertanggungjawab memberikan ganti rugi, apabila dalam proses penggunaan kartu Anjungan Tunai Mandiri tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah maka bank tidak akan bertanggung jawab atas resiko kerugian yang dialami oleh nasabah. Perlindungan hukum yang dapat diberikan berpedoman pada Undang-undang Perbankan dan juga Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: perlindungan hukum, nasabah, anjungan tunai mandiri

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Udayana, Denpasar, Bali. Alamat Banjar Silungan, Desa Lodtunduh, Ubud, Gianyar, email : myspace.2share@gmail.com

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Untuk mencapai pemerataan dalam bidang pendapatan, menciptakan pertumbuhan ekonomi dan untuk memelihara stabilitas nasional menuju peningkatan kesejahteraan rakyat banyak, industri perbankan memegang peran yang penting didalam kaitannya dengan usaha untuk menyukseskan program pembangunan nasional tersebut.

Tugas yang harus diemban oleh perbankan nasional tidaklah ringan. Perbankan nasional dalam kaitannya bertindak sebagai agen pembangunan, harus dapat mempertahankan agar usahanya dapat terus berkesinambungan dengan cara menciptakan hasil usaha yang dapat menambah struktur pendanaan dan permodalannya.

Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan, tentunya harus dapat mempertahankan kepercayaan dari masyarakat selaku kustomer atau nasabah atas uang yang dipercayakan untuk menjadi simpanan yang ditanamkan kepada bank. Pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan dengan mengingat tugas tersebut mempunyai sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, dalam hal menjaga adanya keseimbangan diantara tugas-tugas tersebut.<sup>2</sup>

Sistem perbankan memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau yang sering disebut kredit.

Pengaturan mengenai perbankan di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan).

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah penyimpan pada prinsipnya didasari dengan adanya hubungan kepercayaan, dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *fiduciary relation*. Masyarakat mempercayakan dananya untuk di simpan di Bank atas dasar adanya kepercayaan. Oleh karena itu, bank tentunya harus tetap menjaga tingkat kesehatan dari bank dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada bank. Kesediaan masyarakat menempatkan dananya pada bank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap bank, bisa menyebabkan nasabah menarik dananya dari bank secara besar-besaran dan bersamaan yang istilahnya dikenal sebagai *rush*.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Jonker Sihombing, 2010, *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, Alumni, Bandung, hlm.1

<sup>3</sup> Djoni S. Gazali & Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.566

Jasa di bidang perbankan dibagi menjadi dua tujuan yaitu:

- (1) tujuan pertama yaitu sebagai lembaga yang menyediakan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah berupa tersedianya uang tunai, tabungan, kartu Anjungan Tunai Mandiri (selanjutnya disebut ATM), bilyet giro (BG), kartu kredit, kartu debit, dan cek.
- (2) tujuan kedua yaitu sebagai sarana untuk membuat arus dana investasi menjadi meningkat agar pemanfaatannya menjadi lebih produktif, hal ini dapat dilakukan melalui cara menampung dana tabungan milik nasabah yang kemudian dana tabungan tersebut disalurkan kembali oleh bank dalam bentuk pinjaman atau kredit kepada pihak yang membutuhkan dana.<sup>4</sup>

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau yang disebut dengan *Automated Teller Machine* merupakan suatu sistem perangkat komputerisasi yang dipergunakan oleh lembaga perbankan sebagai salah satu upaya untuk menyediakan sistem layanan transaksi keuangan di tempat-tempat umum tanpa harus melalui pegawai bank (teller).<sup>5</sup>

Penggunaan kartu ATM sudah bukan hal yang baru lagi bagi masyarakat sekarang ini. Seiring dengan berkembangnya zaman penggunaan kartu ATM sekarang ini telah banyak digunakan oleh kalangan masyarakat sebagai nasabah bank. Nasabah yang semakin banyak yang menggunakan kartu ATM membuat banyak pihak ketiga yang tergiur untuk dapat memanfaatkan situasi ini. Hal ini menyebabkan terjadi banyak kasus-kasus yang dikarenakan ATM. Kasus-kasus yang umum terjadi seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, penggandaan kartu atm, serta rekening yang terdebit. Tidak hanya itu kasus kejahatan yang banyak meresahkan pihak bank dan nasabahnya salah satunya adalah pembobolan ATM.<sup>6</sup>

Teknik pengamanan yang dipergunakan untuk menjamin proses transaksi menggunakan ATM dapat terlaksana dengan baik dan benar, maka pihak bank memberikan pengamanan dengan jalan nasabah pemilik kartu ATM akan diberikan nomor *personal identification number* (PIN) yang dipergunakan untuk melakukan transaksi di mesin ATM sehingga hanya orang yang mengetahui nomor PIN saja yang dapat melakukan transaksi melalui mesin ATM.

<sup>4</sup> Kasmir, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1-2.

<sup>5</sup> Roni Sambiangga, *Sistem Keamanan ATM*, URL : [http://www.total.or.id/info/Php?Kk=Anjungan Tunai Mandiri](http://www.total.or.id/info/Php?Kk=AnjunganTunaiMandiri), diunduh pada tanggal 18 Desember 2015.

<sup>6</sup> R. Totok Sugiharto, 2010, *Tips ATM Anti Bobol, Mengenal Modus-Modus Kejahatan Lewat ATM dan Tips Cerdik Menghindarinya*, MedPress, Yogyakarta, hlm. 26-27.

Masyarakat pada umumnya tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai nasabah apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM. Sosialisasi yang minim terhadap aturan-aturan hukum tersebut mengakibatkan masyarakat tidak memahami perlindungan hukum apabila masyarakat mengalami kerugian terutama masalah kartu ATM.

Berdasarkan uraian tersebut, seiring dengan permasalahan yang timbul akibat dari digunakannya ATM dalam transaksi perbankan oleh nasabah tentunya hal ini berkaitan dengan tanggungjawab yang dapat diberikan oleh pihak bank dan juga perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian tersebut.

### 1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik berdasarkan latar belakang diatas yaitu:

1. Bagaimanakah tanggungjawab pihak bank atas kerugian yang diderita konsumen akibat pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah terkait pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan jurnal ini dibagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus:

- a. Tujuan umum : adapun tujuan umum yang hendak dicapai dari penulisan jurnal ini yaitu untuk menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen dan perbankan.
- b. Tujuan khusus: untuk mengkaji dan memahami lebih lanjut mengenai tanggungjawab pihak bank atas kerugian yang diderita konsumen akibat pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM dan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah terkait pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM.

## II. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum primer dan sekunder.<sup>7</sup> Penelitian hukum normatif dilakukan terhadap taraf sinkronisasi hukum, sistematika hukum, sejarah hukum dan juga perbandingan hukum.<sup>8</sup>

### 2.1 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini adalah:

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT.Grafindo Persada, Jakarta, hlm.13-14.

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 2000, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm.51.

- a. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), konsep-konsep yang terdapat dalam ilmu hukum kemudian dijadikan sebagai titik tolak ataupun pendekatan bagi analisis penelitian hukum, karena akan menimbulkan konsep bagi suatu fakta hukum.
- b. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Dimana dalam penelitian ini melakukan pengkajian dan analisa atas seluruh peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dan sesuai dengan isu hukum yang ditangani.<sup>9</sup>

### 2.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier.

Bahan hukum primer yang dimaksud terdiri dari :

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- c. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- d. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.13.

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer atau membantu dalam melakukan analisa atas bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penelitian jurnal ini adalah hasil buku-buku literatur, karya ilmiah yang berasal dari kalangan hukum, artikel-artikel mengenai perlindungan hukum dan perbankan.

Bahan hukum tertier yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini merupakan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu berupa kamus dan ensiklopedi.<sup>10</sup> Adapun kamus yang dipergunakan yaitu berupa kamus hukum, dan juga kamus bahasa.

### 2.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan teknik studi dokumen dengan melakukan penelaahan terhadap peraturan-peraturan hukum yang relevan dengan topik pembahasan, buku-buku sebagai bahan bacaan terkait yaitu buku-buku perbankan dan perlindungan konsumen. Kemudian dilakukan studi kepustakaan yang memiliki tujuan untuk mencapai konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat ataupun penemuan-penemuan yang memiliki hubungan erat dengan apa yang menjadi permasalahan.

<sup>10</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.23.

## 2.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dilakukan dengan menggambarkan apa yang menjadi masalah (deskripsi), menjelaskan masalah (eksplanasi), mengkaji permasalahan dari bahan-bahan hukum yang terkait (evaluasi) dan memberikan argumentasi dari hasil evaluasi tersebut, sehingga didapat kesimpulan mengenai persoalan yang dibahas pada penelitian ini.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Tanggungjawab Pihak Bank Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen Akibat Pembobolan Rekeningnya Melalui Mesin ATM

Pengertian mengenai tanggung jawab sebagaimana dikemukakan oleh Peter Salim dapat dibagi menjadi 3 (tiga) pengertian yaitu:

##### a. *Accountability*

Tanggung jawab ini pada umumnya berkaitan dengan keuangan, pembukuan, hingga pembayaran. *Accountability* juga bisa diartikan sebagai kepercayaan.

##### b. *Responsibility*

Tanggungjawab dalam arti ini berkaitan dengan kewajiban untuk memperbaiki kesalahan yang pernah dilakukan atau yang terjadi. *Responsibility* juga berkaitan dengan kewajiban untuk menanggung segala sesuatunya yang disalahkan, diancam hukuman dan dituntut oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban yang diakibatkan dari perbuatan

sendiri ataupun perbuatan dari orang lain.

##### c. *Liability*

Berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya ataupun dari akibat perbuatan yang dilakukan orang lain namun bertindak untuk dan atas nama yang bersangkutan. *Liability* juga dapat diartikan adanya kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang diderita.<sup>11</sup>

Tanggungjawab dapat diartikan melakukan perbuatan sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Sehingga tanggung jawab merupakan kesadaran manusia terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan baik sengaja maupun tidak sengaja.

Bank dalam kegiatan intermedierinya memiliki tanggungjawab terhadap keamanan atas dana yang disimpan oleh nasabah di bank. Tanggungjawab bank terhadap nasabah terutama bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat kehilangan dananya yang disimpan di bank dengan cara yang tidak wajar diatur dalam:

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;

<sup>11</sup> K.Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No.1 Tahun 2009*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.217.

- b. PBI No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah; dan
- c. PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan.

Ketiga peraturan sebagaimana disebutkan di atas adalah bentuk realisasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia untuk menyesuaikan kegiatan usaha perbankan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen). UU Perlindungan Konsumen mengharuskan kesetaraan antara bank sebagai pelaku usaha dan nasabah selaku konsumen.<sup>12</sup>

Nasabah penyimpan dana apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UU Perlindungan Konsumen menyatakan:

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima

atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan:

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan atas kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya. Proses klarifikasi dimulai dari pengecekan terhadap data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Berdasarkan data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penarikan melalui ATM, penarikan melalui teller, transfer dana via ATM, penyetoran melalui teller, serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Terhadap nasabah khususnya yang mengadukan atas dana pada saldo rekeningnya tiba-tiba menjadi berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa terhadap transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. Rekaman dari transaksi tersebut akan diklarifikasi oleh pihak bank kepada nasabah

<sup>12</sup> Deputi Gubernur Bank Indonesia, 2011, “*Keynote Speech, Pembobolan Dana Nasabah Bank dan Celah Kriminal Priority Banking*”, Majalah Warta Ekonomi, Jakarta, tanggal 26 Mei.

yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah.<sup>13</sup> Contoh kasus pembobolan rekening nasabah melalui mesin ATM yaitu saat kartu ATM nasabah tertelan kemudian nasabah menelepon call centre yang ternyata palsu nasabah memberikan informasi mengenai data rekeningnya yang kemudian mengakibatkan pelaku kejahatan tersebut bisa mengakses dana nasabah dan kemudian melakukan pembobolan terhadap rekening nasabah tersebut. Atas kasus ini dapat dikategorikan bahwa kesalahan bukan berada pada pihak bank, namun karena kelalaian dari nasabah itu sendiri. Selain itu ada juga kerugian yang terjadi karena undian hadiah fiktif yang mengharuskan nasabah untuk melakukan beberapa transaksi melalui mesin ATM, sehingga mengakibatkan rekening nasabah terbobol, dalam hal ini tentunya kesalahan berada di pihak nasabah. Mahkamah Agung (MA) menyatakan bank tidak bertanggung jawab terhadap terkurasnya tabungan nasabah akibat ulah call center palsu, yang bertanggung jawab adalah nasabah itu sendiri. Hal ini diputuskan dalam perkara Muhajidin Tahir vs Bank Mandiri.

Pihak bank akan bertanggung jawab apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM jika mesin ATM telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan, disisi lain apabila dalam proses penggunaan kartu ATM tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah maka bank dalam hal ini tidak akan bertanggung jawab terhadap resiko kerugian dari nasabah penyimpan dana tersebut.

### **3.2 Perlindungan Hukum Yang Dapat Diberikan Kepada Nasabah Terkait Pembobolan Rekeningnya Melalui Mesin ATM**

Sistem pengamanan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam operasional perbankan karena terkait dengan dana yang di simpan oleh nasabah. Setiap bank tentunya mempunyai sistem pengamanan yang ketat. Kecanggihan sistem pengamanan pada bank tidak menutup kemungkinan keamanan tersebut diterobos atau dibobol oleh para peretas atau yang lebih dikenal sebagai *hacker*.

Kasus yang berkaitan dengan pembobolan bank sudah terjadi sejak dikenalnya industri perbankan di dunia. Kasus seperti ini mungkin saja dapat di minimalisir, namun tetap saja berisiko terjadi hal ini dikarenakan para pembobol tersebut dapat berasal dari pihak bank, dapat juga berasal dari pihak luar, dan juga dari pihak bank yang bekerja sama dengan pihak luar.

<sup>13</sup> Komang Juniawan, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar*, Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana, Volume 2 Nomor 2.



Nasabah selaku konsumen di bidang perbankan perlu mendapatkan perlindungan. Perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini nasabah bank sangat dibutuhkan karena posisi konsumen selaku nasabah lebih lemah dibandingkan posisi pelaku usaha atau pihak bank, kedudukan antara pengusaha dengan konsumen sangat tidak seimbang. Di dalam perjanjian kredit yang dibuat oleh bank, yang umumnya berupa perjanjian yang baku, isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak bank. Pihak nasabah selaku konsumen mau tidak mau akan menandatangani perjanjian tersebut. Untuk menyeimbangkan kedudukan antara pihak bank dengan konsumen dibutuhkan adanya suatu perlindungan terhadap konsumen.<sup>14</sup> Perlindungan hukum bagi nasabah perbankan menurut pendapat Hermansyah dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Perlindungan secara tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah atas semua resiko kerugian yang terjadi akibat adanya kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.
2. Perlindungan langsung, yaitu Perlindungan secara langsung terhadap nasabah atas kemungkinan resiko kerugian yang mungkin terjadi dari

kegiatan usaha yang dilakukan pihak bank.<sup>15</sup>

Nasabah pada umumnya tidak mengetahui bagaimana yang harus dilakukan jika nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM ini, oleh karena itu baiknya pihak bank memberitahukan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara tertulis (dalam kontrak penerbitan kartu ATM) sehingga nanti nasabah apabila mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM nasabah tahu apa yang harus mereka lakukan. Disisi lain berdasarkan kontrak atau perjanjian pembukaan nomor rekening tidak terdapat klausul yang mengatakan bahwa pihak bank tidak bertanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab bank kepada nasabah. Jika nasabah mengalami masalah maka nasabah wajib melaporkan diri kepada pihak bank sehingga pihak bank dapat memproses tindakan-tindakan yang harus dilakukan terhadap kasus yang dialami oleh nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada UU Perbankan dan juga UU Perlindungan Konsumen. Menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (5) UU Perbankan menyatakan bahwa :  
“Untuk kepentingan nasabah, bank

<sup>14</sup> AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm.65-66.

<sup>15</sup> Hermansyah, 2009, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, Kencana, Jakarta, hlm. 154.

menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.” Uraian pasal diatas hanya memuat sedikit penjelasan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Jika dilihat pula dalam penjelasan pasal tersebut tidak dapat diberikan pengertian dan penjelasan yang secara menyeluruh mengenai apa dan bagaimana kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 tanggal 7 Juni 2012, perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 tanggal 13 April 2009, perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah sebagai berikut : Ketentuan butir VII.A diubah sehingga berbunyi : Prinsip Perlindungan Nasabah Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK (Alat Pembayaran Melalui Kartu) yang antara lain dilakukan dengan :

1. Menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan

tepat waktu.

2. Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat dengan mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit.

Apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi :

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Biasanya ATM yang dibobol adalah lokasi mesin ATM yang berada di lokasi *public area*. ATM yang berada di cabang biasanya lebih aman karena dikawal oleh satpam bank yg bertugas juga mengawasi ATM di sekitar cabang. Ada beberapa lokasi ATM di *public area* yang memang tidak dijaga oleh *security* karena sudah “dijaga”

oleh satpam gedung atau plaza tempat ATM tersebut. Dijaga dalam pengertian mesin ATM nya tidak diambil orang. Dijaga kebersihan ATMnya dan lain-lain. Namun setiap orang yang mengambil uang bebas keluar masuk tanpa pengawasan. Petugas bank sebaiknya harus sering berkeliling mengecek kondisi ATM nya. Kondisi ini sangat mungkin dimanfaatkan sindikat untuk menempel atribut-atribut yang digunakan membobol ATM. Pooling ATM di lokasi *public area* lebih aman, namun tetap harus dijaga. Sebaiknya polling ATM terdiri dari berbagai bank dan dijaga seorang satpam sehingga lebih aman dan biaya relatif murah. Hal kedua yang perlu diawasi adalah sewaktu pemberian ijin mesin ATM. Alangkah baiknya Bank Indonesia ikut melihat ke lokasi mesin ATM yang akan diberikan ijinnya dan membuat peraturan standardisasi keamanan sebuah tempat mesin ATM. Saat ini mesin ATM ada yang menggunakan CCTV ada yang tidak, ada berbagai kotak brosur (biasanya digunakan sindikat tempat menempel berbagai macam alat), ada mesin lama yang masih menggunakan kotak UPS (*unit power supply*) disampingnya dll. Jika tidak memenuhi standard kewanamanan yang dibuat Bank Indonesia (BI), lebih baik BI menonaktifkan mesin ATM tersebut dan mencabut ijinnya.

## IV. PENUTUP

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut, maka diperoleh kesimpulan

sebagai berikut:

1. Tanggungjawab pihak bank atas kerugian yang diderita konsumen akibat pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM yaitu apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM jika mesin ATM telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan maka bank akan bertanggung jawab memberikan ganti rugi, disisi lain apabila dalam proses penggunaan kartu ATM tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah maka bank tidak bertanggung jawab untuk mengganti kerugian dari pihak nasabah.
2. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah terkait pembobolan rekeningnya melalui mesin ATM berpedoman pada UU Perbankan dan juga UU Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi maupun penggantian akibat pemakaian barang/jasa yang diperdagangkan dan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pihak bank hendaknya memberikan pengamanan yang ketat terkait dengan mudahnya akses untuk mendapatkan mesin

- ATM, perlu ditambahkan adanya CCTV pada setiap mesin ATM, selain itu bila diperlukan untuk menambah petugas keamanan yang berjaga pada setiap mesin ATM tersebut.
2. Hendaknya dibuat suatu aturan dan sanksi pidana yang tegas terkait dengan tindak pidana pembobolan mesin ATM guna memberikan efek jera bagi pelakunya

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- AZ Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Djoni S.Gazali & Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hermansyah, 2009, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Jonker Sihombing, 2010, *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, Alumni, Bandung
- Kasmir, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta
- K.Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI Nomor 1 Tahun 2009*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

R.Totok Sugiharto, 2010, *Tips ATM Anti Bobol, Mengenali Modus-modus Kejahatan Lewat ATM dan Tips Cerdik Menghindarinya*, Med Press, Yogyakarta.

Soerjono Soekanto, 2000, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

### MAJALAH:

Deputi Gubernur Bank Indonesia, 2011, "Keynote Speech, Pembobolan Dana Nasabah Bank dan Celah Kriminal Priority Banking", Majalah Warta Ekonomi, Jakarta, tanggal 26 Mei

### JURNAL :

Komang Juniawan, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional di Denpasar*, Jurnal Magister Hukum Universitas Udayana, Volume 2 Nomor 2.

INTERNET: Roni Sambiangga, Sistem Keamanan ATM, URL: <http://www.total.or.id/info.Phk?kk=Anjungan Tunai Mandiri>, diunduh pada tanggal 18 Desember 2015.