

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA
JASA TRANSAKSI ELEKTRONIK ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM) DALAM PRAKTEK DI KABUPATEN BADUNG**

oleh
Toni Setiawan
Ni Ketut Supasti Darmawan
Ni Putu Purwanti
Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstract

Automated Teller Machine (ATM), is one of the banking products to facilitate customers in financial transaction. However, on the other hand the customer as an ATM product user, may experience losses due to damage of the ATM machine. Any utilization of product and services that offered by the bank, the customer have to follow all of the regulation that only determined by the bank. Therefore, this scription will explain about costumer protection as an ATM user, as well as the responsibility of the bank against losses suffered by the customer due to damage to the ATM machine.

Key word: Automated Teller Machine, Transaction, Costumer Protection, Responsibility.

Abstrak

Anjungan Tunai Mandiri (ATM), merupakan salah satu produk perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan. Akan tetapi disisi lain nasabah sebagai pengguna produk ATM, dapat mengalami kerugian akibat kerusakan mesin ATM. Setiap pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh perbankan, nasabah wajib mematuhi dengan segala ketentuan yang hanya ditentukan oleh pihak bank. Oleh karena itu tulisan ini akan menjelaskan perlindungan nasabah sebagai pengguna ATM, serta tanggung jawab pihak bank terhadap kerugian yang diderita nasabah akibat kerusakan mesin ATM.

Kata Kunci: Anjungan Tunai Mandiri, Transaksi, Perlindungan Nasabah, Tanggung Jawab.

I. Pendahuluan

Latar belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keuangan. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor.7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor.10 tahun 1998 Tentang Perbankan. Secara umum kegiatan perbankan terbagi atas menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat.

ATM merupakan salah satu produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. Salah satu kemudahan yang

diberikan bank melalui pelayanannya ATM adalah tidak perlunya nasabah untuk pergi ke bank dalam penarikan uang ataupun melakukan suatu transaksi transfer pemindahan uang yang ada pada rekening tabungan. Akan tetapi di sisi lain masih dapat dijumpai kelemahan dari ATM yang dapat merugikan nasabah saat terjadinya kerusakan pada mesin (*Board ATM*). Sebagai salah satu contoh kelemahan mesin ATM dapat dicontohkan berdasarkan pengalaman yang diderita Bapak Made Budi Sanjaya sebagai nasabah pengguna jasa mesin ATM di areal supermarket Supernova Kuta, pada pertengahan bulan Desember 2011. Beliau melakukan suatu Transaksi penarikan uang tunai melalui mesin ATM, akan tetapi uang tersebut tersangkut pada mesin dan tidak keluar namun saldo rekening sudah berkurang sejumlah nominal uang yang ditarik. Menjelang beberapa waktu kemudian uang nasabah tersebut keluar saat nasabah lain melakukan penarikan uang tunai pada mesin yang sama. (wawancara, 2 Mei 2012)

Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah.¹ Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasanya nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Akan tetapi dalam prakteknya masih kerap dijumpai pelaku usaha yang tidak beritikad baik kepada konsumennya yaitu dengan memanfaatkan kelemahan konsumennya, sehingga minimnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat sebagai konsumen dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha demi meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.²

Adapun yang menjadi Tujuan dari penelitian makalah ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum nasabah serta tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam hal pemanfaatan produk ATM yang di sebabkan oleh kerusakan mesin ATM dalam praktek di Kabupaten Badung.

¹ Hermnsyah,2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, hal.146

² Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hal. 28

II. Isi Makalah

2.1. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian makalah hukum ini adalah yuridis empiris, yaitu meneliti fakta hukum dilapangan dengan teknik pengelolaan data yang dilakukan secara kualitatif, antara data primer dan data sekunder. Selanjutnya data yang dikulifikasikan serta dianalisa secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menggambarkan secara jelas dan sistematis sehingga kemudian dapat diperoleh suatu kesimpulan yang dibahas.

2.2. Hasil dan Pembahasan

Dunia teknologi serta informasi yang berkembang pesat dapat pula mendukung kemajuan pada dunia perbankan, khususnya dalam pemanfaatan sistem teknologi elektronik perbankan. Penggunaan ATM sebagai alat transaksi elektronik pada masa kini banyak mengalami peningkatan, akan tetapi pengguna tersebut hanya terbatas pada nasabah pemegang kartu sah dan yang memiliki akses serta rekening tabungan pada bank.³

2.2.1. Perlindungan Hukum Nasabah Sebagai Pengguna Produk ATM Dalam Peraktek Di Kabupaten Badung.

Penggunaan produk ATM pada umumnya dalam praktek di kabupaten Badung, didasarkan atas perjanjian yang dibuat melekat pada perjanjian pembukaan rekening tabungan nasabah dengan pihak bank. Perjanjian pembukaan rekening tabungan dibuat secara sepihak oleh bank yang dicetak dalam bentuk baku berupa formulir, sehingga nasabah hanya menyetujui atau tidak dari beberapa tawaran produk jasa yang diberikan oleh pihak bank, tanpa memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang dapat merugikan nasabah.

Perjanjian pembukaan rekening tabungan pada bank dalam prakteknya masih mencantumkan klausula baku pada formulir perjanjian yang menyatakan tunduknya nasabah kepada aturan yang berupa aturan baru, tambahan lanjutan, dan perubahan lanjutan, yang akan diberitahukan bank. Sebagai contoh pada lembar formulir pembukaan rekening tabungan pada point:

³ Hermansyah, 2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan Ke-2, Kencana, Jakarta, hal.82.

2. Nasabah telah menerima, membaca, mengerti dan menyetujui ketentuan produk/ fasilitas yang dipilih.
3. Nasabah dengan ini mengikatkan diri kepada BCA untuk mematuhi segala ketentuan yang berlaku atas setiap penambahan fasilitas pelayanan dan pemberian kusa sebagaimana dimaksud dalam formulir ini.
4. Nasabah tunduk dan menyetujui ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 dan 3 diatas berikut perubahannya dikemudian hari yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apapun. (formulir perjanjian pembukaan rekening tabungan bank BCA).

Perjanjian Pemanfaatan produk ATM dalam praktek masih mencantumkan klausula baku yang memuat larangan bagi pelaku usaha pada saat menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen pasal 18 ayat (1) huruf g, yaitu bahwa” tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”. Dalam prakteknya, Undang-Undang Perlindungan konsumen pasal 18 ayat (1) huruf g, belum terimplementasikan secara baik, hal ini masih didapatkan suatu praktek perbankan dalam pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang tersebut tanpa adanya suatu pengawasan dan sanksi yang tegas.

2.2.2. Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Kerugian Nasabah Sebagai Pengguna ATM Dalam Peraktek Di Kabupaten Badung.

Tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah terkait kerugian dalam pemakaian produk ATM dalam peraktek perbankan di Kabupaten Badung, tidak tercantum secara jelas dalam suatu klausula perjanjian, sehingga dalam hal ini dapat membingungkan nasabah untuk mendapatkan kepastian nilai ganti rugi. Dalam hal kerugian yang diakibatkan produk ATM, Bentuk tanggung jawab dapat diberikan oleh bank adalah Pemberian suatu ganti rugi sejumlah uang yang tidak keluar saat penarikan tunai yang dilakukan nasabah dan akan di dikreditkan kembali ke rekening tabungan nasabah. Pihak bank memberikan ganti rugi kepada nasabah ketika Mesin ATM terbukti mengalami kerusakan. Pihak bank segera memeriksa suatu *Board ATM Machine* yang didalamnya terdapat suatu *Censsor record* yang berfungsi untuk merekam segala Sesutu aktifitas nasabah terhadap mesin ATM. Hasil perekaman *Censsor record* dapat membuktikan bahwa benar mesin ATM mengalami

kerusakan sehingga merugikan nasabah saat melakukan transaksi. Selain alat *Censor record* terdapat pula kamera *cctv* di sudut bilik ATM yang berfungsi untuk melihat aktivitas nasabah didalam bilik ATM. Akan tetapi pembuktian pada contoh kerugian yang dialami nasabah pada latar belakang diatas, pihak bank lebih menekankan pembuktian pada alat *Censor record*. *Censor record* yang terdapat pada mesin ATM telah merekam bahwa uang nasabah sudah keluar, sehingga pihak bank tidak dapat memberikan ganti rugi kepada nasabah.

III. Kesimpulan

Perlindungan hukum nasabah sebagai konsumen pengguna produk ATM dalam praktek perbankan di Kabupaten Badung belum terimplementasikan secara baik, karena masih adanya suatu praktek pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen pasal 18 ayat (1) huruf g. Selain hal itu juga dalam perjanjian baku tersebut mengenai isi yang terkandung didalamnya tidak mencantumkan mengenai 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 tidak diatur secara jelas, akan tetapi tanggung jawab pihak bank terkait kerugian nasabah akibat kerusakan mesin ATM, sebatas ganti rugi yang diberikan Bank kepada nasabah yang terbukti mengalami kerugian waktu melakukan suatu transaksi.

Daftar Pustaka

Hermansyah,2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan Ke-2, Kencana,Jakarta.

_____,2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta.

Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Undang-undang Nomor.7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Undang-undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.