

LEMBAGA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK PENGGUNA *AUTOMATED TELLER MACHINE* (ATM)

Oleh
Ida Bagus Eddy Prabawa
Gede Putra Ariana

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstract

In this case the bank customer Automated Teller Machine users who serves as creditors and banks as debtors. Legal protection of the customers would be important because the Banking Law does not provide more specific settings. provide an understanding of the institution of legal protection for bank customers the Automated Teller Machine). Used method of empirical research that aims to find out directly institute legal protection for bank customers the Automated Teller Machine). The discussion in this paper uses facts approach that aims to get the truth of the information from the history of law and comparative law.

Customers who do not understand its rights under the Consumer Protection Act will lose the opportunity to make what has become a liability and are entitled. Consumer protection is a spearhead in the field to provide protection to consumers who have been harmed or who have suffered from illness. The protection provided by the institution BPSK to consumers is through the settlement of disputes between consumers and businesses and also through the inclusion of oversight of any agreement or document that outlines standard clause that harm consumers. The protection provided by the institution BPSK to consumers is through the settlement of disputes between consumers and businesses and also through the inclusion of oversight of any agreement or document that outlines standard clause that harm consumers.

Key words : legal protection, costumer, Automated Teller Machine.

Abstrak

Dalam hal ini yaitu nasabah bank pengguna *Automated Teller Machine* yang berkedudukan sebagai kreditur dan bank sebagai debitur. Perlindungan hukum terhadap nasabah tentunya menjadi hal yang penting karena Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak memberikan pengaturan secara lebih spesifik. Memberikan pemahaman mengenai lembaga perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna *Automated Teller Machine*. Digunakan metode penelitian empiris yang bertujuan untuk mengetahui secara langsung lembaga perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna *Automated Teller Machine* Nasabah yang kurang memahami hak-haknya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan kehilangan kesempatan untuk membuat apa yang sudah menjadi kewajiban dan menjadi haknya. perlindungan konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Perlindungan yang diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada konsumen adalah melalui

penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Nasabah, *Automated Teller Machine*.

I.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jasa perbankan yang menggunakan teknologi sebagai tenaga pendukung harus disertai pula perangkat hukum yang memadai. Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat harus dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat pengguna jasa bank, terutama dalam memberikan perlindungan hukum bagi para nasabah bank. Perlindungan yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut dan dengan sendirinya dapat meningkatkan jumlah nasabah bank yang bersangkutan. Di Indonesia mengenai perbankan diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan). Bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberi kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru dalam bentuk kertas atau logam.¹ Salah satu produk yang dihasilkan lembaga perbankan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi yaitu *Automated Teller Machine* (ATM). Penggunaan ATM juga terkadang membawa kerugian bagi pihak nasabah. Kerugian yang dimaksud disini adalah kerugian karena kerusakan atau berkurangnya barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur.² Dalam hal ini yaitu nasabah bank pengguna ATM yang berkedudukan sebagai kreditur dan bank sebagai debitur. Perlindungan hukum terhadap nasabah tentunya menjadi hal yang penting karena UU Perbankan tidak memberikan pengaturan secara lebih spesifik. Oleh karena itu untuk mencari perlindungan hukum bagi nasabah bank melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 52 , yang antara lain :

- Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase;
- Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

¹ Melayu SP Hasibuan, 2001, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, h. 2-3

² Subekti, 2000, *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta, h. 47

- Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang;
- Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang;
- Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;

Selanjutnya di dalam perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

2.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian di atas, tulisan ini bertujuan untuk lebih memberikan pemahaman mengenai lembaga perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna ATM.

II ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Dalam penulisan ini digunakan metode penelitian yuridis empiris yang bertujuan untuk mengetahui secara langsung lembaga perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna

Automated Teller Machine (ATM). Pembahasan dalam penulisan ini menggunakan pendekatan fakta.

2.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

2.2.1 Lembaga Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna ATM terhadap BPSK

Dilihat dari fungsinya bank mempunyai fungsi penerahan dana dan penyaluran dana dengan hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana dan bank dengan nasabah debitur. Dalam hal penggunaan ATM, setiap perjanjian yang dibuat nasabah dan bank tidak boleh memuat klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab bank sepenuhnya kepada nasabah dan memuat pernyataan tunduknya nasabah kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh bank. Dalam praktek perbankan, klausula-klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab sepenuhnya kepada nasabah tentu saja tidak memenuhi rasa keadilan dilihat dari sudut manapun. Klausula baku ini menjadi standar dalam setiap perjanjian dengan bank, termasuk perjanjian penggunaan ATM.³ UU Perbankan tidak memberikan perlindungan hukum secara spesifik terhadap nasabahnya terutama pengaturan mengenai penggunaan ATM.

Apabila nasabah bank pengguna ATM kemudian mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan nasabah, maka bank wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dapat diketahui pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu tanggungjawab pihak bank juga dapat dilihat dari ketentuan Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan : “Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Berdasarkan ketentuan diatas maka dapat diketahui bahwa masing-masing pihak dalam perjanjian penggunaan ATM mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang menurut hukum. Tanggung jawab yang timbul dari wanprestasi atau perbuatan

³ Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, h. 127

melawan hukum mewajibkan pihak yang melakukannya memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Nasabah yang kurang memahami hak-haknya berdasarkan UU Perlindungan Konsumen akan kehilangan kesempatan untuk membuat apa yang sudah menjadi kewajiban dan menjadi haknya.

Dalam hal ini peran BPSK dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dalam hal ini berfungsi ganda, disatu sisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan disisi lain diberikan kewenangan eksekutif kepada BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa konsumen secara perdata melalui BPSK dilakukan dengan konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang bersifat non litigasi. Sedangkan proses penyelesaian sengketa perdata melalui badan peradilan umum, bersifat litigasi.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Lembaga Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna ATM adalah BPSK. UU Perbankan tidak memberikan perlindungan hukum secara spesifik terhadap nasabahnya terutama pengaturan mengenai penggunaan ATM. Apabila nasabah bank pengguna ATM kemudian mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan nasabah, maka bank wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g dan oleh karena itu memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Melayu SP Hasibuan, 2001, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta.

Subekti, 2000, *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta.

Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.