

**TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB HUKUM BANK TERHADAP  
NASABAH ATAS KEGAGALAN TRANSAKSI PENGGUNAAN  
MESIN *AUTOMATED TELLER MACHINE* (ATM) MENURUT  
UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998  
TENTANG PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)**



**OLEH**

**AL-SEENAZIHA**

**NPM : 161010566**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU



## FAKULTAS HUKUM

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) - e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Al-Seenaziha  
NPM : 161010566  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Hukum Perdata  
Tempat/tanggal lahir : Sungai Buluh/15-12-1997  
Alamat Rumah : Kote, Kabupaten Lingga  
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, tidak dibuat oleh orang lain, juga belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi orang , maka saya bersedia untuk dibatallkan gelar keserjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Maret 2021

Yang Menyatakan,

Al-Seenaziha

#

# Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

**MENYATAKAN BAHWA :**

Al-Seenaziha

161010566

**Dengan Judul :**

Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin Automated Teller Machine (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

*Ye; <x7n Lo Tac Simix Jxx • fi; y Señ > eA <x+° Ma J «: sim » az' 30a*

Pekanbaru, 25 Maret 2021

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Hukum Islam Riau

  
Dz. Rosyidi Hamzart, S.H., M.H

25 / 2021  
/ 03



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



FS 671471

loo. Reg : 6si / / / usual FH UIR 2021

PaperID: 1540793751\_29a





# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM

"O

Jfansot lJalxri liehsfülln Nctlt(Inn NO. ) T3 Perhtnlxn hfarpeyan Ie  
Tety. (t176I) 72I27 Faa•(0761) 574314 • 72I 27

Riau

NOT h E S A AS KNSK Nt S N f  
SEItl 'A ACAItA BIFIBINGAN SKKIPSI

fCillt Dila S311/I M Biiy5iiiigait 5kny5i TcrltaJnp

**Nama** Al-scenaziha  
**NPTI** 161010566  
**b8bUltgS** flUkU5t  
**Program Stugl** : ILMU HUXUM  
**Pcmbimbing** Dr. Rosyidi Hamz»h, S.H.,M.II.  
**Judul Skripsi** Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum D&Rh Terhadap NaS8bah Ates Kegagalan Transa yj penggunaan McSIfi Automated Teller Mocliin< (AT8I) Menurut Undang-Undang NomOr 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Perpustakaan Universitas Islam Riau  
Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
21-11-2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbail0ukuran nutssin si</li> <li>- Penulisan banyak yang typo</li> <li>- Perbaiki daftar isi</li> </ul>	
24-t1-2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki tulisan yang salt</li> <li>- Perbaiki sistem penulisan</li> <li>- Penambahan tabel</li> </ul>	
22-02-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki pada bab 3</li> <li>- Perbaiki pada bab 4</li> <li>- Perbaiki pada bagian kesimpulan</li> <li>- Perbaiki pada bagian ssran</li> </ul>	
26-02-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki pada bagian saran</li> <li>- Membuat abstrak</li> <li>- Membuat kata penghantar</li> </ul>	

0343-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perbaiki pada Kesimpulan dan tasan</li> <li>TzriibnhLzn jumat</li> </ul>	
05-03-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acc Pembimbing dilanjutkan ke Turnitin</li> </ul>	<i>[Signature]</i>

P<mt><ni, ?i mint 2021

8lengctahui :

An. Dekan

*[Signature]*  
**Dr. ROSYIDI HAMZAH S.H.,M.H**  
 Wakil Dekan I



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS HUKUM

Alamat: Jl. Sultan Kaharudin Nasution No. 1 IN Perhentian Mawang / J

ru illau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) - e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

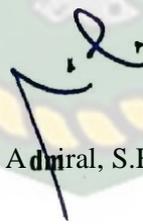
TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB HUKUM TERHADAP NASABAH  
KETERGAGALAN TRANSAKSI PENGGUNAAN MESIN *AUTOMATED TELLER  
MACHINE* (ATM) MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 10 TAHUN 1998  
TENTANG PERBANKAN

AL-SEENAZJIA  
NPM: I61010S66

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H.

  
Dr. Admiral, S.H., M.H.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS IJUXUN UNIVERSITAS ISLAH RIAU  
Nomor i ZOZ/Kpts/Ffl/20Zt

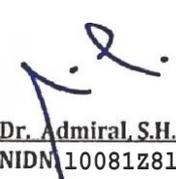
- 8lcnlmbang 1. Ball\va untuk mcmbahtU ITlahaslswa dalam menyusun skrlpsi yang leblh berkualitas ,perlu ditunjuk pcmbmlbng yang akan memberikan bimblngan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
2. Bah\va penetapan docsn sebagai perblmbng yang tetapkan dalam surat keyutusan ml \*!p\*« ang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimblng.
- Menglngat 1. Undang-Undang Nomor: 20 tzhun 2003 tentang Pendidikan **N9SIOE13I**
2. IJU NO. )4 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
3. **IJU NOITi or 12** Tallun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. PP N0rnor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tlnggl dan Pengel0laan Perguruan Tinggi
5. Permertrist r Dkti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar **?fa5i0B9I** Pendidikan Tinggi
6. PermenristeX DikiNomor32Tahun2016TentangAkredim si Prodi danPerguman Tinggi
7. nK BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
9. SIC Rgkt0r IJuniversitas Islam Riau Nom0r: 11Z/UIR/KpIs/2016

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan i. Menunjuk
- Nama** : Dr. Rosyidl Hamzah, S.H., M.H.  
**NIP/NPX** : 141002476  
**Pangkat/jabatan** : Penaa/III/c  
**jabatzn Fungsional** : Lektor  
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
- Nama** : ml Seenaziha  
**RPM** : 16 10 10 566  
**Prodi / Departemen** Ilmu Hukum / Hukum Perdata  
**Judul skrlpsi** TinJauan yurIdIs tanggung jawab hukum **banh** terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *automated teller machine* (ATM) menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan.
2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SiC Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
+ Pada tanggal : 29 Maret 2021  
! Dekan

  
**Dr. Admiral, S.H., M.H**  
NIDN 1008128103

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Depertemen Ilmu Hukum Fak. L!ukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR: 433/KPTS/fiH UIR/Z021**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENYAJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

---

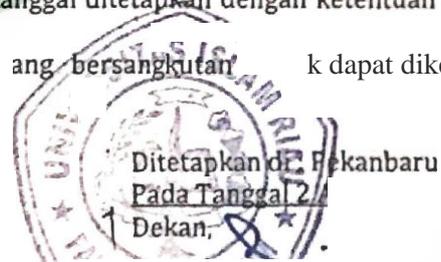
DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang: 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu ditetapkan tim pengujil dalam Surat Keputusan Dekan.  
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat : J. Undang-undang Nomor: Z0 Tahun Z003  
Z. Undang-undang Nomor: 14 Tahun 2005  
3. Peraturan Pemerintah Nomor: 30 Tahun 1990  
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :  
a. Nomor : 232/U/2000                      c. Nomor : 176/U/2001  
b. Nomor: 234/U/2000                      d. Nomor: 045/U/2002  
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor: 02.Dikti/Kep/1991  
6. Keputusan BAN-PT Nomor: 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013  
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009  
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor:  
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/t998  
b. Nomor : S5/tJ1R/Kpts/1989  
c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012  
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam No.080/UIR/KPTS/2017

PIEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- N a m a : Al-Seenaziha  
N.P.M. : 161010S66  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Dengan susunan tim penguji terdiri dari  
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., N.H : fketua merangkap penguji materi skripsi  
Rahdiansyah, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji sistematika  
Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji methodologi  
Esy Kurniasih, S.H., M.H : Notulis
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutlpan : Disampaikan kepada yang bersangkutan k dapat diketahui dan dimaklumi.



NI D .I 008128103

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peninggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat: Jl, Kaharuddin Nasu'eon No.113, Perhentfau Pekanbaru, Riau -28284  
Teljx (0761) 72127 Faz. (0761) 674834,721 27  
Website law.uir.ac.id mail law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018  
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI**

6

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum tlniversitas *Islam* Riau, Nomor: 433/KPTS/FH- UIR/2021 Tanggal 2 Agustus 2021, pada hari Int *selasa*, 3 Agustus 2021 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama	Al-Seenaziha
N P NI	161010566
Program Study	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	Tinjauan Yuridis Tanggungjawab <i>V ukum</i> <i>Be nk</i> terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin <i>Automated Teller Machine</i> (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
Tanggal Ujian	3 Agustus 2021
Waktu Ujian	09.00 - 10.00 WI B
Tempat Ujian	Dilaksanakan secara Daring
IPx	S.32
Predikat Kelulusan	SangaF Memuaskan

Dosen Penguji                      tanda Tanpan

- |                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| 1. Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., u.H     | 1. Hadir |
| 2. Rahdiansyah, S.H., M.H            | 2. Hadir |
| 3 Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H | 3. Hadir |
| <u>Notulen</u>                       |          |
| 4.Esy Kurniasih, S.H., M.H           | 4. Hadir |



## ABSTRAK

Adanya pengembangan teknologi pada bidang perbankan seperti teknologi melalui mesin ATM (*Automated Teller Machine*) yang dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi. Namun, penggunaan ATM dapat menimbulkan masalah dalam pemakaiannya bagi nasabah. Seperti kegagalan transaksi transfer uang, kegagalan transaksi tarik tunai dan lain sebagainya. Di Indonesia, masih belum terdapat aturan hukum yang secara khusus mengatur mengenai kegiatan transaksi perbankan yang menggunakan ATM.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: a) Bagaimanakah tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan?, b) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan?

Jenis dan sifat penelitian ini tergolong *observational research*. Penelitian ini turun langsung ke lapangan melalui observasi dan wawancara. Sifat penelitian ini adalah deskriptif yang menjelaskan secara lengkap tentang tanggungjawab hukum bank dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin ATM.

Hasil penelitian ini adalah tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM apabila kesalahan tersebut disebabkan oleh mesin ATM yang rusak/*error*, maka pihak bank akan memberikan ganti rugi, namun apabila kesalahan dilakukan oleh nasabah seperti pin yang bocor atau lalai dalam bertransaksi menggunakan ATM maka bank tidak akan mengganti kerugian yang dialami nasabah. Tetapi, dalam prakteknya prosedur untuk meminta pertanggungjawaban pihak bank berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama melebihi waktu SOP bank yang berlaku. Perlindungan bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin ATM dapat berupa perlindungan hukum preventif yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia yaitu memberikan prosedur dan pemahaman dalam menggunakan ATM dan perlindungan hukum represif yaitu melakukan pengaduan ke bank jika nasabah mengalami kerugian dalam bertransaksi menggunakan ATM.

**Kata kunci: Tanggungjawab Hukum, Bank, Nasabah, ATM**

## **ABSTRACT**

*The existence of technological developments in the banking sector such as technology through ATM machines (Automated Teller Machines) that can make it easier for customers to make transactions. However, the use of ATMs can cause problems in their use for customers. Such as failure of money transfer transactions, failure of cash withdrawal transactions and so on. In Indonesia, there is still no legal rule that specifically regulates banking transaction activities using ATMs.*

*The formulation of the problems in this study are: a) What is the legal responsibility of the bank to customers for failed transactions using Automated Teller Machines (ATMs) according to Law Number 10 of 1998 concerning Banking ?, b) How is the legal protection for customers in transactions using Automated machines? Teller Machine (ATM) according to Law Number 10 of 1998 concerning Banking?*

*The type and nature of this research is classified as observational research. This research went directly to the field through observations and interviews. The nature of this research is descriptive which explains in full the legal responsibilities of banks and legal protection for customers in transactions using ATM machines.*

*The results of this study are the bank's legal responsibility to customers for transaction failure using an ATM machine if the error is caused by a damaged ATM machine / error, then the bank will provide compensation, but if an error is made by the customer such as a leaking pin or negligent transaction using ATM, the bank will not compensate for the losses experienced by customers. However, in practice the procedure for holding the bank accountable was convoluted and took a long time beyond the applicable bank SOP time. Protection for customers in transactions using ATM machines can be in the form of preventive legal protection provided by the government in the form of Bank Indonesia Regulations, namely providing procedures and understanding in using ATMs and repressive legal protection, namely making complaints to banks if customers experience losses in transactions using ATMs.*

**Keywords: Legal Responsibility, Bank, Customer, ATM**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu" Alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahilahi rabbil „alamin, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya serta kesempatan dan kesehatan yang diberikan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dengan judul **“Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”**. Sejalan dengan penyelesaian skripsi ini begitu banyak hikmah yang Penulis dapatkan terutama dalam hal kesabaran, kemampuan berfikir dan daya nalar, khususnya dalam penyelesaian skripsi ini merupakan pengalaman berharga yang tidak terlupakan.

Secara sadar Penulis haturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Sukartini dan Ayahanda Salikin tercinta berkat doa tulusnya selama ini, serta banyak berkorban lahir dan batin dalam melahirkan, mendidik, membina, dan membesarkan Penulis dalam menimba ilmu pengetahuan sampai dengan penyelesaian studi pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, kiranya amanah yang Ibunda dan Ayahanda berikan tidak Ananda sia-siakan. Tak lupa pula ucapan terimakasih kepada Abang tercinta Ahmad Ekhsan dan Iswandi serta seluruh keluarga besar Penulis yang tak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan moril dan materil, dorongan serta semangat selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya dalam membimbing Penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini Penulis ingin ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldy, S.H, M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
6. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah S.H., M.H selaku pembimbing yang dalam penulisan skripsi ini telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelajaran berharga tidak hanya hukum dan disiplin ilmu lainnya tetapi juga nilai-nilai, etika dan pengalaman hidup sebagai sosok pengganti orang tua di kampus.

8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu pengurusan administrasi selama kuliah hingga tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak/Ibu narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk melaksanakan wawancara serta memberikan informasi kepada Penulis.

Selanjutnya Penulis sadar bahwa tidak ada manusia yang sempurna, kesempurnaan hanya milik Dia Sang Pencipta. Untuk itu Penulis memohon maaf apabila dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Penulis juga mempersilahkan kepada para pembaca untuk memberi masukan dan kritikan terhadap skripsi ini, hal ini dimaksudkan agar ke depannya Penulis bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi Penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan ridho dan anugerah-Nya atas amalan kita serta kemudahan dalam melangkah menggapai cita-cita dan cinta. Serta tak lupa shalawat dan salam kita panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw, agar kita selalu mendapatkan syafaatnya.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, Maret 2021

Hormat Penulis

**Al-Seenaziha**  
**NPM. 161010566**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN .....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI.....	vii
BERITA ACARA KOMPREHENSIF.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Teori Tanggungjawab Hukum .....	9
2. Konsep Perjanjian .....	13
3. Penelitian Terdahulu .....	17

E. Konsep operasional.....	18
F. Metode Penelitian .....	20
1. Jenis Dan Sifat Penelitian .....	20
2. Lokasi Penelitian.....	20
3. Populasi dan Sampel .....	20
4. Data dan Sumber Data .....	21
5. Alat Pengumpul Data .....	21
6. Analisis Data .....	21
7. Penarikan Kesimpulan .....	22
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM</b>	
A. Tinjauan Umum tentang Tanggungjawab.....	23
B. Tinjauan Umum tentang Perbankan.....	25
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum .....	31
D. Tinjauan Umum tentang BRI Unit Dabo Singkep.....	51
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Tanggungjawab Hukum Bank terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin <i>Automated Teller                  Machine</i> (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. ....	61
B. Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Transaksi Penggunaan Mesin <i>Automated Teller Machine</i> (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan .....	73

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran .....	86

## **DAFTAR PUSTAKA**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

1.1. Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
---	----



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hukum memiliki fungsi untuk melindungi kepentingan manusia. Untuk itu hukum harus dapat di tegakkan dan dilaksanakan. Penegakan dan pelaksanaan hukum dapat dilakukan secara damai, normal tetapi dapat juga terjadi hambatan di dalam penegakan hukum yang disebabkan oleh pelanggaran-pelanggaran hukum yang dilakukan oleh manusia.<sup>1</sup>

Hukum diciptakan sebagai suatu instrumen atau sarana di dalam mengatur setiap hak dan juga setiap kewajiban yang menjadi subjek hukum. Supaya masing-masing subjek hukum ini dapat menjalankan setiap kewajibannya dengan benar dan baik juga subjek hukum mendapatkan setiap haknya secara wajar.<sup>2</sup> Tujuan-tujuan hukum dapat tercapai apabila masing-masing subjek hukum memperoleh setiap haknya secara wajar dan juga melaksanakan setiap kewajibannya berdasarkan aturan hukum yang berlaku.<sup>3</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa: “negara Indonesia adalah negara hukum”. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan negara di segala bidang harus berdasarkan pada peraturan hukum yang bersifat pasti dan adil sehingga bukan berdasarkan atas kepentingan pihak tertentu.

<sup>1</sup>Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty. Hal. 145. 1993.

<sup>2</sup>Marwan Mas. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 116. 2004.

<sup>3</sup>Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya. Hal. 53. 2000.

Menurut Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan hukum, pengakuan hukum, kepastian hukum dan perlindungan hukum yang diberikan kepada setiap warga negara harus berdasarkan pada asas kesetaraan hukum dan keadilan.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Adanya pengembangan teknologi pada bidang perbankan yang meliputi teknologi dalam bentuk transaksi pemindahan (*transfer*), menyimpan uang di rekening dan penarikan uang yang menjadikan transaksi keuangan nasabah menjadi lebih mudah dan efisien. Transaksi tersebut pada awalnya dilakukan nasabah di hadapan *teller* di bank, hal seperti ini dinilai tidaklah efisien dikarenakan nasabah harus mendatangi bank yang kadang memiliki jarak yang jauh dan membutuhkan waktu yang lama dalam bertransaksi, namun saat ini dipermudah dengan menggunakan teknologi melalui mesin ATM (*Automated Teller Machine*).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Kumalasari, Prananingtyas P, dan Rahmanda. Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan. *Jurnal Law Reform*. Vol. 14 No. 1. Hal. 43. 2018.

Penggunaan ATM sebagai fasilitas untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi. Transaksi yang dapat dilaksanakan melalui ATM antara lain adalah transaksi penarikan tunai, transfer, setoran tunai, pembayaran dan lain sebagainya. Penggunaan ATM ini mengubah proses transaksi perbankan yang dulunya bersifat konvensional menjadi bersifat modern yang mana para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi cukup melalui media elektronik.

ATM merupakan contoh produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. ATM adalah salah satu jenis usaha bank yang menawarkan jasa kepada masyarakat selaku nasabah. ATM dapat memberikan keuntungan bagi nasabah karena dapat efisiensi waktu dan juga tempat bagi pelaksanaan kegiatan perbankan seperti pengambilan uang tunai juga melakukan penyetoran. Untuk pihak bank, pelayanan ATM merupakan salah satu alat memberikan keefektifan dari segi biaya dalam melaksanakan fungsi-fungsi atau kegiatan rutin bank.

Penggunaan ATM yang memberikan berbagai transaksi perbankan menjadi lebih sederhana dan lebih cepat, akan tetapi ternyata penggunaan ATM dapat menimbulkan masalah dalam pemakaiannya bagi nasabah. Terdapat beberapa kasus terkait dengan kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM yang alami oleh nasabah.

Beberapa kasus yang dialami oleh nasabah BRI Unit Dabo Singkep Pekanbaru. Nasabah BRI Unit Dabo Singkep yaitu HS. Nasabah HS telah berkali-kali mencoba mengirim uang untuk anaknya melalui ATM BRI Unit Dabo Singkep, namun selalu gagal. Kejadian gagal transaksi di ATM BRI Unit Dabo

Singkep, bukan sekali ini saja terjadi, tapi sudah sering kali terjadi.<sup>5</sup> Kemudian nasabah BRI Unit Dabo Singkep lainnya yaitu yaitu YN yang tidak dapat mengambil uang melalui ATM BRI Unit Dabo Singkep, ketika dicoba mengambil uang dengan ATM bank yang bekerjasama dengan BRI Unit Dabo Singkep ternyata juga tidak dapat diproses. Hal ini membuat YN kecewa dengan pelayanan pihak BRI Unit Dabo Singkep karena hal ini sudah sering kali terjadi.<sup>6</sup>

Setiap hak dan setiap kewajiban setiap pihak di dalam transaksi menggunakan kartu ATM, sudah disepakati pada saat nasabah mengajukan dan menandatangani aplikasi permohonan ATM kepada bank yang berbentuk perjanjian baku. Namun, pada kenyataannya dalam transaksi menggunakan kartu ATM seringkali setiap hak nasabah yang merupakan konsumen belum dapat terlaksana dengan baik, yang menyebabkan nasabah menderita kerugian. Salah satu kerugian tersebut disebabkan karena mesin ATM tidak beroperasi dengan baik.

Pada hukum positif yang berlaku di Indonesia, masih belum terdapat aturan hukum yang secara khusus mengatur mengenai kegiatan transaksi perbankan yang menggunakan ATM di Indonesia. Hanya dapat ditemukan aturan hukum yang berhubungan dengan perlindungan nasabah di dalam melaksanakan transaksi menggunakan ATM melalui penafsiran atas aturan hukum tersebut/ mengaitkan aturan hukum satu dengan aturan hukum lainnya.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Hasil Wawancara dengan Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep.

<sup>6</sup>Hasil Wawancara dengan Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep.

<sup>7</sup>Dwi Ayu Astrini. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*. Vol. III No. 1, Hal. 150. 2015.

Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan bahwa “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbul resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank”.

Jika dikaitkan atas permasalahan hukum terhadap kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM, maka penerapan pengaturan ini sangat penting agar segera dilaksanakan. Implementasi peraturan ini tidak hanya dilakukan pada saat diminta oleh nasabah. Pihak bank juga secara proaktif memberikan setiap informasi berkaitan dengan resiko kerugian yang akan dialami oleh nasabah apabila terjadi kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM.

Bank yang merupakan pelaku usaha di dalam melaksanakan usahanya memiliki kewajiban untuk menjamin mutu jasa yang ditawarkannya. Hal tersebut sesuai menurut ketentuan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: “Kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya adalah menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.

Bank yang merupakan pelaku usaha seharusnya mematuhi peraturan perundang-undangan tersebut seperti dengan penerapan sistem keamanan berlapis yang lebih baik dan maksimal. Sistem pengamanan yang ada saat ini masih terasa kurang sehingga dapat menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM yang dapat merugikan nasabah.

Konsumen memiliki hak konsumen di dalam mendapatkan haknya berupa hak kenyamanan, hak keamanan di dalam menggunakan jasa ataupun barang. Konsumen juga memiliki hak di dalam mendapatkan ganti rugi jika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 4 huruf a, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menjadi tanggungjawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri”.

Apabila bank tidak mampu di dalam menjamin kualitas jasa pelayanan yang ditawarkannya, maka bank dapat dituntut oleh konsumen agar melakukan penggantian rugi yang diderita oleh nasabah. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah diberlakukan, tetapi keluhan-keluhan nasabah masih banyak yang belum ditanggapi secara optimal oleh pihak bank dan ketika nasabah mengajukan klaim, nasabah masih saja diminta untuk menunggu konfirmasi dari pihak bank tanpa adanya kepastian.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini agar dapat memberikan pengetahuan kepada nasabah mengenai tanggungjawab pihak bank apabila terjadi kegagalan transaksi penggunaan mesin ATM. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, penulis

tertarik di dalam melakukan penelitian yang berjudul “Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan di Indonesia”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam hal tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
2. Sebagai salah satu bahan atau sumber informasi bagi akademisi yang ingin mengadakan penelitian secara lebih lanjut mengenai tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

#### **D. Tinjauan Kepustakaan**

##### **1. Teori Tanggungjawab Hukum**

Menurut kamus hukum bahwa tanggung jawab adalah “suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya”.<sup>8</sup> Menurut Komariah (2001) bahwa “tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-

---

<sup>8</sup>Andi Hamzah. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 112. 2005.

undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan”.<sup>9</sup>

Menurut Asshiddiqie dan Ali (2006) bahwa “suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan 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*). Tanggung jawab hukum merupakan suatu akibat yang ditimbulkan dari suatu pelaksanaan suatu peranan, yakni peranan yang menjadi kewajiban dan hak ataupun suatu kekuasaan. Menurut tanggung jawab hukum itu dairtikan sebagai suatu kewajiban hukum di dalam melakukan sesuatu/prilaku berdasarkan cara yang tertentu yang tidak menimpang dari peraturan-peraturan yang berlaku”.<sup>10</sup>

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdato bahwa “perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain”. Menurut Djodirdjo dan Moegni (1999) bahwa “di dalam ilmu hukum terdapat tiga kategori perbuatan melawan hukum, yaitu: a) Perbuatan melawan hukum karena

---

<sup>9</sup>Komariah. *Edisi Revisi Hukum Perdata*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. Hal. 15. 2001.

<sup>10</sup>Jimly Asshiddiqie, dan Ali Safa'at. *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press. Hal. 51. 2006.

kelalaian, b) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan dan c) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)".<sup>11</sup>

Perihal prinsip tanggung jawab adalah sangat penting. Hal ini disebabkan karena sangat diperlukan dan untuk mengetahui berapa besarnya tanggung jawab yang dapat dibebankan pada pihak-pihak tersebut. Terdapat beberapa prinsip tanggung jawab, yaitu:<sup>12</sup>

- a) Pembatasan tanggung jawab yaitu *limitation of liability*;
- b) Tanggung jawab mutlak yaitu *limitation of liability*;
- c) *Liability based on fault* (kesalahan);
- d) *Presumption of nonliability* yakni praduga tidak selalu bertanggung jawab;
- e) *Presumption of liability* yakni praduga selalu bertanggung jawab.

Jenis-jenis tanggung jawab adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a) Tanggung jawab dan kebebasan

Tanggungjawab dan kebebasan tidak dapat dipisahkan. Setiap manusia bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukannya. Orang yang mempertanggungjawabkan setiap perbuatannya adalah individu yang dapat membuat keputusan juga bertindak tanpa tekanan dari pihak manapun atau dilakukan secara bebas. Di dalam liberalisme menghendaki kehidupan bersama yang mana manusianya dapat membuat keputusan sendiri mengenai hidupnya. Hal yang mendasar bagi masyarakat liberal adalah individu dapat

---

<sup>11</sup>Djojodirdjo dan Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum: Tanggung Gugat (Aansprakelijkheid) untuk Kerugian yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita. Hal. 53. 1999.

<sup>12</sup>Shidarta. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. Hal. 59. 2010.

<sup>13</sup>Widiyono. *Wewenang dan Tanggung Jawab*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 27. 2004.

mengambil alih tanggungjawab. Namun, hal ini berbanding terbalik dari konsep sosialis, yang mana masyarakat atau negara memiliki ukuran tanggungjawab tertentu.

b) Tanggung jawab dan individu

Pada hakikatnya hanya masing-masing individu yang dapat bertanggungjawab. Hanya mereka yang memikul akibat dari perbuatan mereka.. Suatu masyarakat yang tidak mengakui bahwa setiap individu mempunyai nilainya sendiri yang berhak diikutinya tidak mampu menghargai martabat individu tersebut dan tidak mampu mengenali hakikat kebebasan. Menurut Friedrich August von Hayek bahwa “Semua bentuk dari apa yang disebut dengan tanggungjawab kolektif mengacu pada tanggungjawab individu”.<sup>14</sup> Istilah tanggungjawab bersama umumnya hanyalah digunakan untuk menutup-nutupi tanggungjawab itu sendiri.

c) Tanggungjawab sosial

Tanggungjawab sosial dan solidaritas muncul dari tanggungjawab pribadi dan sekaligus menuntut kebebasan dan persaingan dalam ukuran yang tinggi. Untuk mengimbangi tanggungjawab sosial tersebut pemerintah membuat sejumlah sistem.

d) Tanggung jawab terhadap orang lain

Individu memiliki kewajiban moral atau hukum untuk bertanggungjawab terhadap orang lain. Tanggungjawab terhadap orang lain selain diterapkan di

---

<sup>14</sup>Friedrich August Von Hayek. *Tanggung Jawab Individu*. Jakarta: Pradya Paramitha. Hal. 102. 2001.

lingkungan keluarga juga dapat diterapkan di luar lingkungan keluarga. Seperti beranekaragam dengan prinsip sukarela untuk kedua belah pihak.

e) Tanggungjawab dan risiko

Dalam masyarakat modern orang berhadapan dengan berbagai risiko. Ada berbagai cara untuk mengamankan dari risiko tersebut, misalnya dengan asuransi. Untuk itu tidak diperlukan organisasi pemerintah, melainkan hanya tindakan setiap individu yang penuh tanggungjawab dan bijaksana.

Menurut Abdulkadir Muhammad (2010) bahwa “teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) terbagi atas beberapa teori, yaitu: a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*), b) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya, dan c) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian”.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. Hal. 503. 2010.

Tujuan terbentuknya sistem hukum pada prinsipnya bertujuan supaya tercapai: “*juris praecepta sunt haec honeste vivere, alterum non leadere, suum cuque tribune*” artinya semboyan hukum adalah hidup secara jujur, tidak merugikan orang lain dan memberikan orang lain haknya.<sup>16</sup>

## 2. Konsep Perjanjian

Dalam bahasa Belanda perjanjian disebut *overenkomst*, berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata bahwa “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih lainnya”.

Hukum perjanjian bagian dari hukum perikatan. Hukum perikatan adalah aturan yang mengatur subjek hukum dalam bidang harta kekayaannya dan juga hubungan hukum antara seseorang dengan orang lainnya. Defenisi ini memperlihatkan hukum perikatan memberikan batasan-batasan dalam suatu hubungan hukum agar tidak terjadi kerugian yang dialami sebelah pihak akibat itikad yang kurang baik.<sup>17</sup>

Hukum menentukan bagaimana syarat-syarat sahnya suatu perjanjian. Untuk melihat sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat menurut Pasal 1320 KUHP Perdata, yaitu:

- a. “Kata sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
- c. Adanya suatu hal tertentu atau objek tertentu
- d. Suatu sebab yang halal”.

---

<sup>16</sup>*Ibid.* Hal. 511.

<sup>17</sup>Abdul Thalib. *Arbitrase dan Hukum Bisnis*. Pekanbaru: UIR Press. Hal. 93. 2005.

Syarat (a) dan (b) disebut dengan syarat subjektif merupakan persyaratan yang berkaitan dengan orang/ pihak yang melakukan sebuah perjanjian. Pihak/orang ini merupakan subjek hukum yang melakukan perjanjian. Syarat (c) dan (d) adalah syarat objektif yaitu syarat berkaitan dengan objek yang dijadikan perjanjian oleh pihak/orang yang membuat perjanjian.<sup>18</sup>

Sebagaimana yang lazim terjadi setiap perjanjian memiliki prestasi yang wajib dipenuhi, jika prestasi tidak dilakukan oleh para pihak maka perjanjian tidak terlaksana sebagaimana mestinya. Adapun kemungkinan perjanjian tidak dapat dilaksanakan karena beberapa hal, yaitu: 1) Keadaan memaksa dan 2) Wanprestasi, yaitu suatu perjanjian yang belum memenuhi persyaratan objektif, sehingga berakibat hukum yaitu demi hukum perjanjian tersebut atau *nietigbaar*.<sup>19</sup>

Perjanjian merupakan suatu kepentingan vital pada dunia usaha. Juga merupakan dasar dalam melakukan transaksi dagang, seperti transaksi jual beli tanah, barang, asuransi, pemberian kredit, pembentukan organisasi usaha, pengangkutan barang dan juga tenaga kerja. Definisi Pasal 1313 KUH Perdata sebagai berikut, bahwa yang disebut “perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan”.<sup>20</sup>

Menurut Muljadi dan Gunawan (2003) bahwa “perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata Buku III kriterianya dapat dinilai secara materil, dengan kata

<sup>18</sup>Sutarno. *Asas-Asas Hukum Perkreditan pada Bank*. Jakarta: Alfabeta. Hal. 5. 2003.

<sup>19</sup>R. Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermasa. Hal. 94. 2007.

<sup>20</sup>Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. Hal. 93. 2006.

lain dinilai dengan uang. Salah satu sumber perikatan adalah perjanjian. Perjanjian melahirkan perikatan Perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata Buku III kriterianya dapat dinilai secara materil, dengan kata lain dinilai dengan uang. Salah satu sumber perikatan adalah perjanjian. Perjanjian melahirkan perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut. Adapun pengertian perjanjian menurut ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Rumusan dalam Pasal 1313 KUH Perdata menegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain”.<sup>21</sup>

Menurut Soedharyo Soimin (2009) bahwa “ketentuan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengawali ketentuan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dengan menyatakan bahwa: Perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena Undang-Undang. Selanjutnya dalam ketentuan berikutnya, yaitu dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dikatakan bahwa: Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dari kedua rumusan sederhana tersebut dapat dikatakan bahwa, perikatan melahirkan kewajiban, kepada orang perorangan atau pihak tertentu, yang dapat berwujud dalam salah satu dari tiga

---

<sup>21</sup>Karitini Muljadi dan Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa. Hal. 92. 2003.

bentuk berikut, yaitu: 1) Untuk melakukan sesuatu, 2) Untuk memberikan sesuatu dan 3) Untuk tidak melakukan suatu tertentu”.<sup>22</sup>

Sebuah perjanjian dapat menimbulkan prestasi atau kewajiban dari suatu individu kepada individu lain yang memiliki hak terhadap pelaksanaan kewajiban/prestasi. Pada sebuah perjanjian memiliki dua pihak yaitu: 1) pihak yang harus memenuhi prestasi, 2) pihak yang memiliki hak atas prestasi tersebut. Sebuah perjanjian bisa menimbulkan kewajiban/prestasi untuk pihak yang melakukan perjanjian. Kewajiban/prestasi adalah segala hal yang wajib dipenuhi oleh debitur kepada kreditur yang melakukan perjanjian. Prestasi juga terdapat di dalam perjanjian yang bersifat *unilateral agreemen* yaitu prestasi hanya terdapat pada satu pihak tanpa adanya kewajiban yang diwajibkan dari pihak lainnya.<sup>23</sup>

### 3. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan pemenuhan hak pekerja perempuan. Beberapa penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Penelitian dari Nurhayati (2018) dengan judul penelitian “ Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik *Automated Teller Machine* (ATM) Dihubungkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan Suatu Kajian pada PT. BTN (Persero) Surakarta”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa telah diterapkannya perlindungan hukum untuk nasabah pengguna ATM BTN Solo.

---

<sup>22</sup>Soedharyo Soimin. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 313. 2009.

<sup>23</sup>Sri Soesilowati Mahdi, Surini Ahlan Sjarif, dan Akhmad Budi Cahyono. *Hukum Perdata Suatu Pengantar*. Jakarta: Gitama Jaya. Hal. 150. 2005.

Perlindungan hukum untuk nasabah sebagai konsumen dilakukan pada *pre purchase* dan *post purchase*. Pihak Bank BTN Solo telah memberikan perlindungan hukum nasabahnya secara *Voluntary Self Regulation*. Pihak Bank BTN Solo membuat peraturan sendiri di dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.

Penelitian selanjutnya dari Putry Juliannis (2012) dengan judul penelitian adalah. “Tanggung Jawab Pihak Bank atas Kesalahan Sistem Komputerisasi Kartu ATM pada Bank Mandiri Ditinjau dari Ketentuan Perlindungan Nasabah”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pihak bank wajib bertanggung jawab dan juga mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah akibat kesalahan sistem komputerisasi Kartu ATM. Hal yang menjadi sasar pertanggungjawaban pihak bank adalah karena pihak bank telah melanggar ketentuan yang terdapat pada Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pihak bank wajib bertanggung jawab karena telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah adalah pokok bahasan yang dikaji pada penelitian ini berfokus pada kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan

## E. Konsep Operasional

Untuk memberi arah dan supaya tidak terjadi salah tafsir dalam menafsirkan judul penelitian ini maka penulis memberikan batasan-batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tanggung jawab adalah keadilan yang harus menanggung segala sesuatunya/kalau terjadi apa-apa boleh dipersalahkan, dituntut, juga diperkarakan atau sebagainya.<sup>24</sup>

Tanggung jawab hukum merupakan “suatu akibat yang ditimbulkan lebih lanjut atas pelaksanaan suatu peranan, yakni peranan yang menjadi kewajiban dan hak ataupun suatu kekuasaan. Menurut tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban hukum di dalam melakukan sesuatu/perilaku menurut suatu cara tertentu yang tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang berlaku”.<sup>25</sup>

Perbankan menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah “segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Bank menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam

---

<sup>24</sup>Karen Lebacqz. *Teori-Teori Keadilan* (Terjemahan *Six Theori of Justice*). Bandung: Nusa Media. Hal. 14. 2000.

<sup>25</sup>Jimly Asshiddiqie, dan Ali Safa“at, *Op.Cit.* Hal. 61.

bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa “nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.

ATM adalah “suatu mesin yang mampu melayani kebutuhan nasabah bank secara otomatis pada setiap saat/24 jam dalam 7 hari/seminggu termasuk hari libur untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penarikan uang-tunai, penyetoran, pelunasan kredit dan transfer antar-rekening”.<sup>26</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku.<sup>27</sup> Sedangkan jika dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Bank BRI unit Dabo Singkep.

---

<sup>26</sup>Jilli Untu. 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). *Jurnal Hukum Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol. XX/No.3. Hal. 81. 2012.

<sup>27</sup>P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 11. 2001.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek yang akan di teliti.<sup>28</sup> Disebabkan karena populasi umumnya berukuran besar dengan cakupan yang luas, sehingga sulit untuk melakukan penelitian dengan menggunakan seluruh populasi. Oleh karena itu, dapat diambil hanya sebagian dari populasi untuk diteliti yang dijadikan sebagai sampel penelitian yang dapat menjelaskan gambaran mengenai objek penelitian yang akan dilakukan secara tepat dan benar.<sup>29</sup>

Sampel merupakan bagian dari populasi penelitian.<sup>30</sup> Peneliti menggunakan metode *purpose sampling* di dalam pengambilan sampel yaitu suatu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan terlebih dahulu dengan menentukan kriteria tertentu.

Adapun yang di jadikan populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat diketahui pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Populasi	Sampel
1	<i>Customer Service</i> BRI Unit Dabo Singkep Pekanbaru	2 orang
2	<i>Nasabah</i> BRI Unit Dabo Singkep Pekanbaru	4 orang

Sumber: Data Olahan, 2020.

<sup>28</sup>Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. Hal. 28. 1999.

<sup>29</sup>Ronny Hanityo Soemitro. *Metode Penelitian Hukum dan Jerimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 51. 2004.

<sup>30</sup>Bambang Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 45. 2013.

#### **4. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data tersier. Data skunder adalah dataa yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber sperti peraturan perundang-undangan, studi kepustakaan, literatur, buku-buku juga pendapat dari para ahli yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Data tersier yaitu bahan hukum yang menggunakan kamus dan ensiklopedia.

#### **5. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kajian kepustakaan yaitu dengan mengkaji kemudian melakukan telaah serta melakukan analisis dari berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### **6. Analisis Data**

Data-data yang telah didapat di lapangan dihubungkan melalui studi kepustakaan. Selanjutnya data tersebut dilakukan analisis secara logis. Data tersebut disusun dengan menggunakan metode kualitatif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan dan dipelajari dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang telah dikumpulkan sebelumnya serta dihubungkan dengan pendapat para ahli.

#### **7. Metode Penarikan Kesimpulan**

Setiap data dan bahan yang didapat dari penelitian ini akan diolah, lalu disusun secara sistematis, dan dilakukan analisa data secara kualitatif. Analisa data yang diolah data secara kualitatif merupakan prosedur penelitian yang dapat

menghasilkan data penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian ini juga menggunakan metode deduktif yaitu menganalisis permasalahan bersifat umum yang ditemukan terhadap hal-hal yang bersifat khusus.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum tentang Tanggungjawab

Tanggung jawab secara harfiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain.<sup>31</sup> Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan 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*).<sup>32</sup>

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 daitikan sebagai kewajiban hukum untuk melakukan sesuatu atau perilaku menurut cara tertentu yang tidak menimpang dari praturan-peraturan yang ada.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup>Ridwan Khairandy. *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*. Tesis. Jakarta: Pascasarjana UI. Hal. 109. 2004.

<sup>32</sup>Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa"at. *Op.Cit.* Hal. 61.

<sup>33</sup>*Ibid.*

Perihal prinsip tanggung jawab sangatlah penting, karena akan sangat diperlukan dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak tersebut. Ada beberapa prinsip tanggung jawab yang secara umum dapat dibedakan menjadi:<sup>34</sup>

- 1) *Liability based on fault* (kesalahan);
- 2) *Presumption of liability* yakni praduga selalu bertanggung jawab;
- 3) *Presumption of nonliability* yakni praduga tidak selalu bertanggung jawab;
- 4) Tanggung jawab mutlak yaitu *limitation of liability*;
- 5) Pembatasan tanggung jawab yaitu *limitation of liability*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*profesional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan tanggungjawab profesional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>35</sup>

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk dan tanggungjawab profesional dimuat dalm Pasal 8 hingga Pasal 17, 19, 23, dan 28. Ketentuan yang lebih tegas

---

<sup>34</sup>Shidarta, *Op.Cit.* Hal.59.

<sup>35</sup>Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Hal. 97. 2013.

terkait dengan *product liability* dan *profecional liability* terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>36</sup>

## **B. Tinjauan Umum tentang Perbankan**

Pengertian bank menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 tentang Perbankan adalah:

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut pengertian sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.<sup>37</sup> Lembaga keuangan memiliki peranan sebagai intermediasi keuangan (*financial intermeditary*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan.<sup>38</sup>

Menurut Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 tentang Perbankan disebutkan, bank menurut jenisnya dibagi 2 yakni:

---

<sup>36</sup>*Ibid.*

<sup>37</sup>Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 23. 2004.

<sup>38</sup>Jamal Wiwoho. *Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: UNS Press. Hal. 27. 2011.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## 1. Bank umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan usaha Bank umum meliputi :

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/ bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b) Memberikan kredit.
- c) Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d) Membeli, menjual atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
- e) Memindahkan uang baik kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- f) Memindahkan dana pada, menjamin dana dari atau meminjam dana bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- g) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga.
- h) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- i) Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan montrak.

- j) Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- l) Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia.
- m) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat dijabarkan dalam Pasal 13, yakni meliputi:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b) Memberikan kredit.
- c) Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia.
- d) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

e) Usaha bank merupakan usaha dibidang jasa keuangan yang menghadapi berbagai macam risiko. Risiko usaha bank adalah tingkat ketidakpastian mengenai keuntungan yang diharapkan akan diterima oleh bank. Ada sepuluh macam risiko usaha yang dihadapi oleh bank. Kesepuluh risiko tersebut yaitu :<sup>39</sup>.

1) Risiko Kredit (*default risk*)

Risiko kredit adalah risiko akibat ketidakmampuan nasabah mengembalikan pinjaman yang diterimanya dari bank beserta bunganya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan atau dijadwalkan. Ketidakmampuan nasabah memenuhi kontrak kredit yang disepakati kedua belah pihak disebut *default*.

2) Risiko Investasi (*investment risk*)

Risiko investasi adalah risiko yang berkaitan dengan kemungkinan terjadi kerugian akibat penurunan nilai pokok *portofolio* surat-surat berharga yang dimiliki bank, misalnya obligasi atau surat berharga lainnya.

3) Risiko Likuiditas (*liquidity risk*)

Risiko likuiditas adalah risiko yang mungkin dihadapi bank untuk memenuhi kebutuhan likuiditasnya dalam rangka memenuhi permohonan kredit dan semua penarikan dana oleh penyimpan pada suatu waktu. Hal ini menimbulkan masalah karena bank tidak mengetahui dengan tepat kapan dan berapa jumlah dana yang

---

<sup>39</sup>Abdulkadir Muhammad. *Op.Cit.* Hal. 299-302

dibutuhkan atau ditarik baik oleh nasabah debitur maupun nasabah penyimpan. Dalam kegiatan pengelolaan bank, manajer memperkirakan kebutuhan likuiditasnya dan mencari cara pemenuhan kebutuhan dana pada saat diperlukan, suatu masalah yang cukup kompleks.

4) Risiko Operasional (*operating risk*)

Risiko operasional adalah risiko yang berkenaan dengan ketidakpastian mengenai kegiatan usaha bank. Risiko operasional antara lain dapat berasal dari kerugian karena penurunan keuntungan yang dipengaruhi oleh struktur biaya operasional bank dan/atau kegagalan jasa dan prosuk baru yang diperkenalkan.

5) Risiko Penyelewengan (*fraud risk*)

Risiko penyelewengan atau penggelapan adalah risiko yang berkaitan dengan kerugian yang mungkin terjadi akibat ketidakjujuran, penipuan, kejahatan moral, atau perilaku yang tidak terpuji dari pejabat, karyawan dan nasabah bank. Untuk menghindari kecurangan tersebut, bank telah mengembangkan *auditing system* dan *on line teller system*.

6) Risiko Fidusia (*fiduciary risk*)

Risiko fidusia adalah risiko yang mungkin timbul apabila bank memberikan jasa dengan bertindak sebagai wali amanat, baik untuk pribadi maupun badan usaha. Kegagalan bank melaksanakan tugas tersebut dianggap risiko kerugian bagi wali amanat.

7) Risiko Tingkat Bunga (*interest rate risk*)

Risiko tingkat bunga adalah risiko yang timbul akibat berubahnya tingkat bunga, akan menurunkan nilai pasar surat-surat berharga yang terjadi pada saat bank membutuhkan likuiditas. Risiko terjadi apabila untuk memenuhi kebutuhan likuiditas tersebut harus menjual surat-surta berharga yang dimiliki bank.

8) Risiko Solvensi (*solvency risk*)

Risiko solvensi adalah risiko yang terjadi disebabkan oleh ruginya beberapa asset yang pada gilirannya menurunkan posisi modal bank. Modal bank memberikan perlindungan terakhir terhadap terjadinya insolvensi dan likuidasi bank. Fungsi utama modal bank adalah melindungi depositan dari kerugian dengan menanggulangi semua asset bank yang mengalami kerugian.

9) Risiko Valuta asing (*foreign currency risk*)

Risiko valuta asing adalah risiko yang dihadapi oleh bank devisa yang melakukan transaksi yang berkaitan dengan valuta asing. Ketidakstabilan nilai tukar valuta asing dapat mempersulit bank mengelola aktiva dari pasiva (kewajiban) valuta asing yang dimilikinya sehingga pada gilirannya akan menyebabkan kerugian bank.

10) Risiko Persaingan

Produk-produk yang ditawarkan bank hampir seluruhnya bersifat homogen sehingga persaingan antar bank lebih terfokus pada

kemampuan bank memberikan pelayanan kepada nasabah secara professional dan paling baik.

### C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>40</sup>

Menurut Fitzgerald awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles, dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>41</sup>

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan

---

<sup>40</sup>Soerjono Soekanto. *Op.Cit.* Hal. 133.

<sup>41</sup>Satjipto Raharjo. *Op.Cit.* Hal. 53.

kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>42</sup>

Pendapat beberapa ahli mengenai perlindungan hukum diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>43</sup>

- 1) Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- 2) Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Juga sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

---

<sup>42</sup>*Ibid.*

<sup>43</sup>Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Sinar Bakti. Hal. 98. 2008.

3) Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Terkait fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta mengatakan bahwa 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.<sup>44</sup>

Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban pada masyarakat dan pemerintah.<sup>45</sup>

Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat (di Indonesia), landasan pijak kita adalah Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Dalam prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat yang berdasarkan Pancasila dibedakan menjadi dua antara lain sebagai berikut :<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup>Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta. *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. Hal 64. 2008.

<sup>45</sup>Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Rakyat Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu, Surabaya. Hal. 38. 2007.

<sup>46</sup>*Ibid.*

a. Prinsip Pengakuan dan Perlindungan terhadap Hak-Hak Asasi Manusia

Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindak pemerintahan yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban pada masyarakat dan pemerintah. Dengan demikian dalam usaha merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan Pancasila, diawali dengan uraian tentang konsep dan deklarasi tentang hak-hak asasi manusia.

b. Prinsip Negara Hukum

Prinsip kedua yang melandasi perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dikatakan sebagai tujuan daripada negara hukum.

Perlindungan hukum bagi rakyat terdiri dari dua macam yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*. Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum *represif* adalah suatu perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sebuah sengketa. Perlindungan *preventif* sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan yang

*preventif* pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.<sup>47</sup>

Berdasarkan segi isinya ada tiga model pendekatan dalam upaya perlindungan konsumen dibawah undang-undang, sebagai berikut:<sup>48</sup>

- 1) Pendekatan sektoral. Artinya, hak-hak konsumen diakomodir dalam berbagai produk undang-undang sektoral. Contohnya hak-hak konsumen pangan diatur dalam Undang-Undang Pangan, dan seterusnya;
- 2) Pendekatan holistik, ada undang-undang yang secara khusus mengatur masalah perlindungan konsumen, sekaligus menjadi payung undang-undang sektoral yang berdimensi konsumen;
- 3) Pendekatan gabungan. Selain ada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara khusus, untuk hal-hal yang lebih detail dan teknis masih dipertegas dalam undang-undang sektoral. Di Indonesia pendekatan inilah yang dipakai oleh pemerintah.

Hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen sendiri adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan penggunaan barang dan/atau

---

<sup>47</sup>*Ibid*

<sup>48</sup>Az Nasution. *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Hal. 3. 2005.

jasa konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>49</sup>

Adanya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.<sup>50</sup>

Di dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>51</sup>

a) Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b) Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c) Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

---

<sup>49</sup>*Ibid*, hlm. 37.

<sup>50</sup>Sudaryatmo. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. Hal. 2. 2006.

<sup>51</sup>*Ibid*.

d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e) Asas kepastian hukum

Pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Tujuan dari perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:<sup>52</sup>

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>52</sup>*Ibid.* Hal. 33.

- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan tujuan umum yang dikemukakan dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keenam tujuan khusus tersebut dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum. Rumusan huruf c dan huruf e termasuk ke dalam tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat pada huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e. Terakhir tujuan kepastian hukum terlihat dalam huruf d.<sup>53</sup>

Jenis-jenis perlindungan hukum ditinjau UUPK adalah bahwa perlindungan konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara:<sup>54</sup>

- 1) *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberi perlindungan kepada konsumen, melalui peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh hukum sebelum terjadi transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan-ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>53</sup>*Ibid*, Hal. 37.

<sup>54</sup>Ibid.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

2) *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini konsumen diharapkan secara suka rela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih hati-hati dan waspada sebelum melakukan transaksi dengan pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditemukan istilah pelaku usaha. Undang-undang merumuskannya sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>55</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak-hak konsumen tetapi juga mengatur perilaku pelaku usaha sehingga secara tidak langsung juga akan turut mempengaruhi perilaku dunia usaha untuk melakukan persaingan yang lebih sehat dan jujur. Untuk mengatur perilaku pelaku usaha maka Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik;

---

<sup>55</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 8.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha dalam menjalankan usaha tidak hanya menerima hak saja pelaku usaha juga dibebankan oleh sejumlah kewajiban-kewajiban yang harus ditaati sebagaimana dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Beberapa pasal dari ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat larangan-larangan untuk pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa tertentu.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut
  3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
  4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut

5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut
  6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
  7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
  8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label
  9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
  10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa: “Melarang setiap pelaku usaha untuk menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

- a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tampak keterangan yang lengkap;
- k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Pasal 10 UUPK, pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;

- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11 UUPK mengatur pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan:

- a) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu.
- b) Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi.
- c) Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain
- d) Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain.
- e) Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain
- f) Menaikkan harga atau tarif barang dan/jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12 UUPK pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13 UUPK yang terdiri dari 2 ayat, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain<sup>56</sup>:

- a) *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b) *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

---

<sup>56</sup>*Ibid*, hlm. 65.

- c) *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
- d) *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>57</sup>

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:<sup>58</sup>

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain.
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

---

<sup>57</sup>*Ibid.* Hal. 4.

<sup>58</sup>Az Nasution. *Op.Cit.* Hal. 13.

Konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.<sup>59</sup>

Hak-hak dasar konsumen pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, John. F. Kennedy didepan kongres pada tanggal 15 Maret 1962. Hak-hak tersebut terdiri dari:<sup>60</sup>

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan;
- 2) Hak memilih;
- 3) Hak mendapat informasi;
- 4) Hak untuk didengar.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>59</sup>*Ibid*, hlm. 52.

<sup>60</sup>*Ibid*, hlm. 38.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi dan/ataupenggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebelum menentukan pilihan barang dan jasa sesuai kepentingan, kebutuhan, kemampuan dan keadaan yang dapat menjamin keamanan, keselamatan dan kesehatan konsumen sendiri memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beriktikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).<sup>61</sup>

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.<sup>62</sup>

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup>Ahmadi Miru. *Op.Cit.* Hal. 49.

<sup>62</sup>*Ibid.*

<sup>63</sup>*Ibid.*

#### **D. Tinjauan Umum tentang BRI**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani nasabah.

Dalam pelaksanaan operasionalnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pudukpyung dijalankan oleh para pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang besar sesuai yang telah ditentukan dalam *job description* masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi).

Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat

terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia.

Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI

saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah “Bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan semua para nasabah yang ada diseluruh Indonesia”.

Misi Bank BRI:

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Tujuan:

- a) Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
- b) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- c) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agrobisnis.

- d) Menjadi salah satu bankgo public terbaik.
- e) Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate govermance* secara konsisten.
- f) Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan prilaku semua insane BRI.

BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah intergritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan, dan penghargaan kepada SDM. Komitmen ini juga di wujudkan dalam bentuk tata kelola perusahaan sebagai berikut:

- 1) Mengintensifkan program budaya sadar resiko dan kepatuhan kepada setiap pekerja diseluruh unit kerja.
- 2) Mengintensifkan peningkatan kualitas pelayanan di seluruh unit kerja.
- 3) Menjabarkan dan memonitorkan setiap kemajuan yang dicapai perusahaan kedalam rencana tindakan yang terukur (RKA) dan dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap unit kerja. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Struktur organisasi dan manajemen perusahaan merupakan elemen penting yang sangat menentukan dalam menjalankan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan dasar kerjasama yang mempunyai bentuk atau susunan yang jelas dalam tiap-tiap tugasnya serta untuk menegaskan hubungan antara satu sama lain.

Tugas dan tanggung jawab:

1) Kepala Unit

Kepala unit mempunyai tugas mengawasi pegawai-pegawai dalam melakukan tugasnya, menerima laporan dan melakukan analisis atas kredit yang disampaikan oleh unit kerja terkait, menyusun target anggaran kredit bulanan dan tahunan, meninjau dan mengawasi jalannya pelaksanaan dari perencanaan dan strategi pemasaran yang telah ditentukan, memberikan keputusan dan kebijakan dalam proses kredit dan juga membina hubungan baik dengan nasabah, khususnya nasabah potensial yang dapat memberikan keuntungan dan perkembangan yang baik bagi usaha bank.

2) *Account Officer*

*Account Officer* berperan penting dalam proses pemasaran produk kredit yaitu bertugas mencari nasabah yang mempunyai usaha dan memerlukan dana untuk memajukan usahanya seperti untuk modal kerja atau stok barang dagangannya, selain itu. *Account Officer* bertugas mencari informasi nasabah yang dibutuhkan dengan cara melakukan survei kepada nasabah yang selanjutnya menganalisis dan mengevaluasi calon nasabah dan perkembangan usaha nasabah, melayani kebutuhan dan keluhan nasabah dalam perkembangan usaha nasabah yang terkait dengan bank.

3) *Customer Service*

*Customer service* bertugas melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon nasabah atau nasabah yang datang ke Bank dan juga

menawarkan produk-produk yang dihasilkan oleh Bank agar nasabah mengetahui dan mengerti dari kegunaan produk yang ditawarkan.

4) *Teller*

*Teller* mempunyai tugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan setoran atau penarikan uang dan juga setoran cicilan kredit. Selain itu teller juga melakukan pencairan untuk kredit, *stock opname* anjungan tunai mandiri (ATM) dan mengisi uang ATM.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk didirikan berdiri dan mulai beroperasi pada tahun 1989 dengan akta pendirian Nomor 026/KM/12/1989. Produk-produk perbankan yang ditawarkan antara lain :

1) Simpedes

Simpedes merupakan simpanan yang termasuk dalam kelompok tabungan. Simpedes adalah simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada November 1984, dimaksudkan untuk menghimpun dana masyarakat guna menunjang sumber dana Kupedes. Dengan adanya fasilitas online dan sebagian besar BRI Unit telah terhubung dengan jaringan *online*, masyarakat dapat menikmati transaksi *online* maupun melakukan transaksi melalui ATM. Ketentuan saldo mengendap sebesar Rp. 50.000, bila selama tiga bulan berturut-turut tidak ada transaksi dan rekening tersebut kosong, rekening Simpedes akan tertutup secara otomatis.

2) Britama

Britama merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di Kanca dan BRI Unit yang sudah *online*, yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama saldo masih mencukupi. Saldo mengendap sebesar Rp. 50.000 agar tabungan tetap aktif. Tidak ada transaksi selama tiga bulan berturut-turut dan tidak ada saldo mengendap, rekening Britama akan tertutup secara otomatis.

3) Deposito BRI (DepoBRI)

Deposito BRI adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit adalah Bilyet DepoBRI yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjualbelikan seperti halnya sertifikat deposito maupun dipindahtangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemiliknya.

4) Kupedes

Kupedes adalah Kredit Umum Pedesaan yang diberikan oleh BRI Unit kepada masyarakat yang bersifat individual, selektif dan berbungan wajar untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Kupedes yang diberikan kepada masyarakat ada beberapa jenis, antara lain Kupedes Komersil untuk pedagang atau usaha dan Kupedes Golbertap (Golongan Masyarakat Berpenghasilan Tetap), yang termasuk dalam Golbertap menurut Surat Edaran Kanpus BRI S.112- DIR/BUD/8/89 yaitu :

- a. Semua Pegawai Negeri Sipil 2) Pensiunan dari Gobeltrap
  - b. Pegawai tetap dari perusahaan swasta
  - c. Pegawai BUMN
- 5) KUR Mikro

KUR merupakan singkatan dari Kredit Usaha Rakyat yaitu kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh pihak bank. Bank BRI menyediakan fasilitas penyaluran KUR yang hanya ditujukan untuk usaha yang termasuk golongan usaha mikro, kemudian program itu disebut KUR Mikro. Program KUR Mikro ini diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM dan Koperasi pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

- 6) Penerimaan Pembayaran

Disamping menyediakan jasa-jasa perbankan seperti diatas, BRI juga melayani penerimaan pembayaran, seperti penerimaan pembayaran PBB, penerimaan pembayaran pendaftaran Universitas, dan pembayaran dari *leasing*.

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Tanggungjawab Hukum Bank terhadap Nasabah atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>64</sup> Suatu konsep yang terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan/berlawanan hukum. Sanksi dikenakan *deliquet*, karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut bertanggungjawab.<sup>65</sup>

Hukum perbankan merupakan hukum yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan. Hukum perbankan sebagai kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek. Nasabah pada umumnya berada pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara pihak bank dengan nasabahnya. Untuk itu diperlukan pengaturan hukum yang mengatur tanggung jawab pihak bank dalam mengatasi perselisihan antara nasabah dengan pihak bank.

Pemanfaatan teknologi perbankan yang diwujudkan melalui fasilitas *Automated Teller Machine* (ATM), merupakan salah satu bentuk strategi perbankan untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank. Fasilitas

<sup>64</sup>Andi Hamzah. *Op.Cit.* Hal. 112. 2005.

<sup>65</sup>Jimly Asshiddiqie, dan Ali Safa"at. *Op.Cit.* Hal. 51. 2006.

perbankan berupa ATM yang mempergunakan kecanggihan daripada teknologi juga dapat menimbulkan permasalahan yang beresiko cukup tinggi sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil bagi nasabahnya. Untuk itu pihak bank memiliki tanggung jawab terhadap nasabah bank yang mengalami gangguan di dalam penggunaan ATM.

Kepercayaan masyarakat terhadap bank dapat timbul apabila bank mampu menyeimbangkan kinerja perbankan dengan kebutuhan masyarakat yang selalu meningkat, maka dari itu upaya serta tindakan nyata dari bank diperlukan selain memberikan layanan yang berkualitas bank juga wajib memberikan jaminan keamanan. Keamanan berupa upaya melindungi nasabah merupakan hak nasabah yang wajib diberikan pihak perbankan selaku penyedia jasa. Hal ini sangat baik dan penting untuk melahirkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah, khususnya kenyamanan penggunaan ATM.

Mesin ATM merupakan teknologi yang sangat membantu Bank dalam menjalankan usahanya di bidang perbankan. Melalui mesin ATM ini nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah tanpa perlu mengantri lama di bank. Dalam penggunaan mesin ATM untuk membantu Bank menjalankan usahanya, bank memiliki tanggung jawab terhadap mesin ATM yang digunakan untuk membantu bank menjalankan usahanya.

Tanggung jawab bank terhadap mesin ATM diatur dalam ketentuan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum yang menyatakan:

- (1) “Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi.

- (2) Penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang mencakup:
  - a. Pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi;
  - b. Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan teknologi informasi;
  - c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan teknologi informasi; dan
  - d. Sistem pengendalian intern atas penggunaan teknologi informasi.
- (3) Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan teknologi informasi sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya teknologi informasi”.

Berdasarkan ketentuan pada Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tersebut menyiratkan bahwa tanggung jawab bank terhadap penggunaan teknologi mesin ATM sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya teknologi mesin ATM yang digunakan oleh Bank tersebut.

Pengaturan mengenai sistem pertanggung jawaban bank terhadap kerugian nasabah pengguna ATM belum diatur secara khusus di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. 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 atas permasalahan yang ditemukan dalam penggunaan ATM.

Dalam pasal-pasal dari Undang-Undang Perbankan tidak diatur secara khusus mengenai tanggungjawab bank atas kerugian atas permasalahan yang ditemukan dalam penggunaan ATM yang mungkin diderita oleh nasabah banknya. Oleh karena itu digunakan peraturan yang terkait seperti Undang-

Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar untuk pertanggung jawaban pihak bank atas nasabah yang menggunakan fasilitas ATM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Legal BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa bentuk pertanggungjawaban pihak bank sebagai pelaku usaha apabila terjadi kerugian nasabah dalam transaksi dengan penggunaan ATM adalah bank bertanggung jawab penuh di dalam memberikan penggantian kerugian terhadap nasabah jika kesalahan ini memang betul dan terbukti dikarenakan sistem yang ada pada pihak bank.<sup>66</sup>

Pihak bank sebagai produsen penyedia jasa layanan transaksi penggunaan ATM, tentu dibebani dengan tanggungjawab. Penggunaan fasilitas ATM juga memiliki resiko dalam transaksi. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah yang menggunakan ATM sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, kewajiban-kewajiban tersebut diantaranya:

- a) Bank wajib menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha.
- b) Bank wajib memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- c) Bank wajib memberikan jaminan kualitas barang maupun jasa yang dipasarkan kemasyarakat atas ketentuan standar kualitas barang maupun jasa.

---

<sup>66</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Dede H Selaku *Customer Service* BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 8 Februari 2021.

- d) Informasi mengenai kondisi jaminan barang maupun jasa wajib diberikan oleh bank secara benar, jelas dan jujur. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- e) Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibkan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan dan
- f) Bank wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa salah satu kemudahan utama yang diberikan bank melalui jasa ATM adalah tidak perlunya nasabah untuk pergi ke bank dalam penarikan uang dan kemudahan lainnya berupa transaksi transfer. Namun, penggunaan ATM BRI Unit Dabo Singkep ini sering sekali mengalami gangguan untuk melakukan transaksi transfer. Bahkan ketika ATM tersebut digunakan pada ATM bank lain tetap tidak bisa melakukan transaksi transfer. Hal ini sangat mengganggu aktivitas transaksi yang dilakukan khusus ketika sangat memerlukan transfer ke pihak produsen di dalam melakukan pembayaran. Begitu juga ketika mengambil uang tunai di ATM, BRI Unit Dabo Singkep sering terjadi gangguan. Ketika dicoba dengan ATM bank lain juga ATM BRI Unit Dabo Singkep tidak bisa digunakan sehingga ketika nasabah membutuhkan dana tunai pada saat tersebut menjadi terkendala<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup>Hasil Wawancara SW Sebagai Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 11 Februari 2021.

Sifat dasar nasabah pada umumnya kurang mempunyai sifat yang kritis dalam rangka mempertahankan hak-haknya, menjadi salah satu persoalan yang sering timbul dan mendapat persoalan dalam pemenuhan hak-haknya. Bank sebagai penyedia jasa ATM harus melaksanakan tanggung jawab atas gangguan yang dialami nasabah di dalam penggunaan ATM.

Kesalahan yang timbul diakibatkan oleh kesalahan ataupun kelalaian dari seorang nasabah juga sering timbul dalam menggunakan ATM. Namun hal itu tidak lepas dari kurangnya informasi dan edukasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam penggunaan ATM. Untuk dari itu pihak bank dalam penyedia jasa perbankan dalam melakukan perlindungan preventif kepada nasabah, wajib memberikan informasi dan edukasi terhadap jasa yang ditawarkan khususnya dalam penggunaan ATM. Karena informasi dan edukasi penggunaan ATM merupakan salah satu hak dari nasabah selaku konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa nasabah telah berkali-kali mencoba mengirim uang untuk keperluan bisnisnya, namun selalu gagal. Kejadian gagal transaksi di ATM BRI Unit Dabo Singkep, bukan sekali ini saja terjadi, tapi sudah sering kali terjadi. Hal ini berdampak pada terganggunya transaksi bisnis yang dilakukannya<sup>68</sup>

Berkaitannya dengan perlindungan nasabah pengguna jasa ATM berdasarkan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan beberapa hak nasabah selaku konsumen, yaitu:

---

<sup>68</sup>Hasil Wawancara dengan DE Selaku Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep. Pada Tanggal 14 Februari 2021.

- a) Nasabah berhak atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa
- b) Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan serta memilih barang maupun jasa dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan
- c) Nasabah berhak mendapatkan informasi yang sebenar-benarnya, sejelas-jelasnya dan informasi yang jujur dari kondisi serta jaminan barang maupun jasa
- d) Bank wajib mendengar pendapat dan keluhan nasabah mengenai barang maupun jasa yang digunakan
- e) Nasabah berhak atas perlindungan, advokasi serta upaya dalam menyelesaikan sengketa perlindungan nasabah secara benar dan patut
- f) Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan nasabah
- g) Nasabah memiliki hak untuk diperlakukan maupun dilayani secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif terhadap nasabah
- h) Nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian terhadap risiko kerugian terhadap penggunaan barang maupun jasa, dan
- i) Nasabah berhak atas hak-hak yang telah ada dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Beberapa kewajiban nasabah juga dicantumkan dalam Pasal 5 Undnag-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) Nasabah wajib membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur penggunaan, dan pemanfaatan barang maupun jasa demi keamanan serta keselamatan nasabah itu sendiri ;
- b) Pada saat pembelian barang maupun jasa pihak konsumen wajib beritikad baik; c. Konsumen wajib membayar barang maupun jasa sesuai nilai yang telah diperjanjikan atau disepakati ; dan
- c) Penyelesaian hukum terhadap sengketa perlindungan nasabah wajib diikuti nasabah secara benar serta patut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa sering kali ATM BRI Unit Dabo Singkep tidak dapat mengambil uang. Bahkan ketika dicoba mengambil uang dengan ATM bank yang bekerjasama dengan BRI Unit Dabo Singkep ternyata juga tidak dapat diproses. Ketika dilakukan pengaduan ke bagian *customer service* BRI Unit Dabo Singkep jawabannya selalu masalah jaringan dan system yang selalu mengalami gangguan. Kejadian ini berulang kali terjadi dan pihak BRI Unit Dabo Singkep tidak dapat memberikan solusi yang terbaik bagi nasabahnya. Sedangkan nasabah membutuhkan uang tunai pada saat tersebut. Ketika nasabah, melakukan *complain* dan melakukan penarikan uang tunai melalui teller juga tidak dapat diproses dengan alasan jaringan atau system sedang bermasalah.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa hal serupa yang dialaminya. Nasabah menggunakan BRI Unit Dabo Singkep karena gaji yang diterimanya melalui bank tersebut. Pada saat

---

<sup>69</sup>Hasil Wawancara dengan JL Selaku Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep. Pada Tanggal 12 Februari 2021.

dilakukan penarikan tunai ternyata tidak dapat dilakukan. Dilakukan pengaduan ke bagian *customer service* dan tidak ada solusi yang dapat diberikan pihak bank. Pihak bank hanya memberikan alasan penyebab terjadinya kegagalan transaksi penggunaan ATM. Transaksi telah dicoba dengan bank yang bekerja sama BRI Unit Dabo Singkep ternyata tetap bisa melaksanakan transaksi penarikan tunai. Sedangkan nasabah membutuhkan uang tersebut pada hari yang bersangkutan.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa pengalaman nasabah yang melakukan tarik tunai di mesin ATM. Namun, mesin ATM sangat lama memproses. Hingga akhirnya nasabah kartu ATM tiba-tiba keluar sekitar 3 menit menunggu proses dari ATM tersebut dan tertulis gangguan jaringan. Akhirnya nasabah meninggalkan ATM tersebut. Setelah keluar dari mesin ATM, tiba-tiba ada *sms banking* masuk dan menyatakan bahwa ada penarikan tunai sebesar Rp. 200.000. Nasabah langsung balik ke bank dan menemui *security* dan menjelaskan kronologi kejadian. Namun nasabah kecewa dengan tanggapan *security* yang menyebutkan hal itu sering terjadi. Keesokannya nasabah melakukan klaim ke pihak BRI Unit Dabo Singkep, namun hasilnya mengecewakan karena prosedur yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Setelah kurang lebih 10 hari nasabah menunggu akhirnya nasabah lebih memilih untuk merelakan uangnya yang telah hilang.<sup>71</sup>

Pertanggung jawaban pihak bank atas kejadian yang berulang hanya berupa informasi mengenai jaringan atau sistem yang bermasalah. Jika kejadian tersebut

---

<sup>70</sup>Hasil Wawancara dengan JL Selaku Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep. Pada Tanggal 12 Februari 2021.

<sup>71</sup>Hasil Wawancara dengan BD Selaku Salah Satu Nasabah BRI Unit Dabo Singkep. Pada Tanggal 15 Februari 2021.

hanya berlangsung sekali tentu hal ini dapat dimaklumi oleh nasabah. Namun, apabila kejadian tersebut terjadi berulang-ulang tentu hal tersebut merugikan nasabah selaku konsumen pengguna jasa perbankan.

Berdasarkan wawancara dengan Staf Legal BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa jika nasabah mengalami kendala atau kerugian dalam bertransaksi menggunakan ATM, nasabah dapat melaporkan ke *call center* atau bertemu dengan *customer service* bank. BRI Unit Dabo Singkep dalam menerima setiap pengaduan dari nasabah. BRI Unit Dabo Singkep mempunyai sistem yang terkoneksi dengan sistem di kantor pusat yang akan menindaklanjuti pengaduan tersebut dalam tempo 7 hari kerja.<sup>72</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Staf Legal BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa pertanggungjawaban terhadap nasabah yang mengalami kerugian saat bertransaksi menggunakan ATM bisa dilihat dari bentuk kesalahannya. Jika kesalahan tersebut disebabkan oleh mesin ATM yang rusak/*error*, maka pihak Bank akan memberikan ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor:16/1/PBI/2014 namun apabila kesalahan dilakukan oleh nasabah seperti pin yang bocor atau lalai dalam bertransaksi menggunakan ATM maka Bank tidak akan mengganti kerugian yang dialami nasabah.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Dede H Selaku Customer Service BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 8 Februari 2021.

<sup>73</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Dede H Selaku Customer Service BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 8 Februari 2021.

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku jasa keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tata cara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan. Adapun mekanisme dalam penyelesaian pengaduan nasabah adalah:

- a) Pihak perbankan diwajibkan melayani serta menyelesaikan jika terdapat pengaduan nasabah secepatnya sebelum pengaduan tersebut diketahui pihak lain .
- b) Pihak perbankan dalam melaksanakan pengaduan nasabah wajib menyelesaikannya secepatnya dengan kurun waktu 20 hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima
- c) Pihak bank wajib mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang mencakup prinsip aksebilitas, keadilan, independensi, efisiensi dan efektifitas.
- d) Perlakuan yang objektif dan seimbang terhadap setiap pengaduan wajib diberikan oleh pihak bank. Bank wajib memberikan kesempatan yang memadai kepada nasabah dalam menjelaskan isi dari pengaduannya serta memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan atas pengaduan (jika ada).
- e) Pernyataan maaf serta menawarkan *redress/remedy* atau ganti rugi kepada nasabah wajib dilakukan oleh pihak bank. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi adanya pengaduan yang berisi tuntutan ganti rugi, kemudian

pengaduan tersebut adalah benar adanya kerugian material dan konsumen telah memenuhi kewajibannya.

Pihak perbankan perlu melakukan hal tersebut sebagai bentuk pertanggung jawaban pihak terhadap nasabahnya, untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan kepastian nasabah untuk bertransaksi menggunakan ATM, sehingga diharapkan mampu menciptakan keadilan di masyarakat yang diberikan oleh institusi perbankan. Seperti terlihat dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah atas kerugian penggunaan ATM, maka pihak bank wajib memenuhi hak-hak nasabah berupa kelancaran transaksi penggunaan ATM yang bertujuan untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang atau kegagalan transaksi atas penggunaan ATM tersebut.

Hubungan hukum antara Bank dengan Nasabah merupakan hubungan hukum secara keperdataan yang terbentuk berdasarkan perjanjian yang diajukan oleh bank dan disepakati oleh nasabah. Berdasarkan hubungan hukum tersebut, muncul tanggung jawab bagi pihak-pihak yang terdapat di dalam perjanjian tersebut, yaitu pihak bank dan nasabah.

Tanggung jawab hukum secara perdata mengacu pada Pasal 1365 KUHPerduta yang menyatakan: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Berdasarkan ketentuan pada Pasal 1365 KUHPerduta, suatu perbuatan yang menyebabkan kerugian kepada seseorang disebut dengan perbuatan melawan

hukum. Tanggung jawab secara perdata atas suatu perbuatan melawan hukum membutuhkan unsur kesalahan yang dilakukan oleh pelanggarnya.

Tanggung jawab pihak bank seharusnya dapat dilakukan sebelum munculnya masalah yang dialami nasabah pengguna ATM. Bank berkewajiban memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai penggunaan jasa ATM, berupa informasi yang tepat jelas, benar serta jujur atas kondisi serta jaminan dalam penggunaannya. Bank bertanggung jawab melakukan pemeliharaan dan perbaikan untuk menciptakan sistem perlindungan nasabah yang memuat unsur-unsur kepastian hukum. Diharapkan perbankan penyedia jasa mampu memberikan informasi terhadap resiko yang mungkin muncul pada saat penggunaan jasa ATM.

**B. Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.**

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>74</sup>

Nasabah bank adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sebagai seorang nasabah tentu menginginkan dana atau rekening yang disimpan di bank dalam keadaan aman dan pada saat melakukan transaksi dapat dilaksanakan tanpa

---

<sup>74</sup>Soerjono Soekanto. *Op.Cit.* Hal. 133.

kendala. Oleh karena itu, nasabah membutuhkan perlindungan di dalam melakukan transaksi perbankan.

Adanya perkembangan teknologi dan informasi yang pesat, dunia perbankan dapat menggunakan Teknologi Informasi (TI) dalam bidang perbankan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap nasabahnya. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang diberikan oleh bank adalah ATM. ATM dapat berperan sebagai pengganti *teller* yang dapat melayani berbagai transaksi perbankan. Dengan adanya ATM masyarakat dipermudah untuk melakukan transaksi yang membutuhkan jumlah yang cukup besar, dengan itu dapat mengurangi risiko yang terjadi apabila masyarakat mengalami kehilangan. Namun, ATM juga dapat mengakibatkan masalah bagi penggunanya. Di sisi lain nasabah sebagai pengguna ATM, dapat mengalami kerugian akibat dari kerusakan mesin ATM.

Dibalik semua kemudahan yang diberikan ATM, terdapat masalah yang merugikan nasabah pengguna kartu ATM. Sebagai contoh kegagalan saat transaksi penarikan tunai, uang tidak keluar dari mesin ATM tetapi rekening saldo nasabah ikut berkurang, pembobolan rekening hingga nomor *call center* palsu dan masih banyak kasus lainnya.

Bank sebagai pelaku usaha dalam melakukan usahanya wajib menjamin akan mutu jasanya, sesuai dengan pasal 7 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika bank tidak menjamin mutu jasa pelayanannya, dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi, sesuai dengan Pasal 7 huruf f jo. Huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Nasabah selaku konsumen pengguna kartu ATM perlu memperoleh suatu perlindungan. Perlindungan terhadap nasabah bank benar-benar diperlukan agar posisi nasabah selaku konsumen tidak lebih rendah jika dibandingkan posisi pelaku usaha atau pihak bank. Ketika suatu perjanjian kredit yang dibuat oleh pihak bank, biasanya berbentuk perjanjian baku. Di dalam perjanjian tersebut muatannya sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak bank. Dalam suatu perjanjian kredit yang dibuat oleh bank, yang umumnya berupa perjanjian baku, isinya sudah ditetapkan secara sepihak oleh bank. Pihak nasabah tidak mempunyai pilihan untuk menandatangani perjanjian tersebut. Sehingga demi tercapainya suatu keseimbangan kedudukan antara pihak bank dan nasabah dibutuhkan adanya suatu perlindungan terhadap nasabah selaku konsumen.

Perlindungan nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang khusus dan baik di dalam sistem perbankan nasional. Dalam hal ini bank merupakan salah satu lembaga yang sangat tergantung dan mengutamakan kepercayaan nasabah, harus mampu menjaga kepercayaan tersebut dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan.

Penerapan mengenai pengaturan perlindungan terhadap nasabah seringkali merefleksikan tidak seimbangnya antara pihak bank dengan nasabahnya. Secara historisnya, nasabah dikatakan sebagai pihak yang lebih lemah dalam bertransaksi bisnis, dalam peraturan-peraturannya dan juga regulasi khusus apa saja yang dikeluarkan untuk melindungi kepentingan nasabah. Dalam bertransaksi menggunakan ATM, menempatkan nasabah pada posisi yang lemah, oleh karena

itu diperlukannya pengaturan hukum untuk menciptakan kepastian hukumnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan ATM walaupun belum ada ketentuan yang mengatur tentang perlindungan hukum secara khusus nasabah tetap diberikan perlindungan hukum baik preventif maupun represif oleh ketentuan-ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bank dan perlindungan konsumen.

Indonesia sebagai Negara hukum telah memiliki peraturan yang mengatur mengenai perbankan, yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam Undang-Undang ini setelah dianalisa tidak ada ketentuan secara khusus yang mengatur permasalahan perlindungan hukum kepada konsumen perbankan (nasabah). Undang-Undang ini hanya menyebutkan secara jelas bahwa pengawasan dan pembinaan perbankan dilakukan oleh Bank Indonesia.

Payung hukum untuk transaksi perbankan terkait dengan transaksi nasabah diatur di dalam Pasal 29 ayat (5) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang menyatakan: “Untuk kepentingan nasabah, Bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui Bank”. Dalam Pasal tersebut tersirat adanya perlindungan hukum terhadap nasabah bank namun tidak diberikan pemahaman dan penjelasan secara lebih detail tentang apa dan bagaimana kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan.

Hukum mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen merupakan wujud dari seluruh asas serta kaidah hukum, yang mana mengatur dan

memberikan perlindungan kepada nasabah dalam hubungannya serta masalah yang terjadi dengan bank selaku penyedia jasa. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna jasa transaksi ATM, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank.

Undang-Undang Perbankan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah atas penggunaan jasa layanan perbankan, secara umum terdiri atas:

- a) Memberikan akses kepada nasabah terkait informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan usaha serta kondisi dari bank itu sendiri untuk menjadi lebih transparan dan menjamin keterbukaan, terkait kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah.
- b) Menjamin kerahasiaan seputar kondisi keuangan serta simpanan nasabah (rahasia bank) sehingga tidak disalahgunakan, hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat kepada bank itu sendiri dan
- c) Mewajibkan bank menjamin dana masyarakat yang disimpan ke Lembaga Penjamin Keuangan.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah dalam transaksi penggunaan ATM dapat berupa:

- a) Perlindungan hukum perjanjian antara bank dengan nasabah pengguna layanan transaksi penggunaan ATM.
- b) Perlindungan nasabah dalam transaksi penggunaan ATM dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen.

- c) Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif terhadap nasabah perbankan dalam transaksi penggunaan ATM.

Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan. Perlindungan hukum preventif terhadap nasabah dalam transaksi dengan penggunaan ATM yaitu melakukan upaya-upaya pencegahan yang merupakan kebijakan internal perbankan berupa pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank umum dalam melakukan transaksi penggunaan ATM.

Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum dalam keadaan yang sebenarnya. Perlindungan hukum represif dengan menggunakan ATM secara khusus belum diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Namun, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur perlindungan nasabah secara implisit maupun eksplisit. Implisit dalam artian disini memiliki arti bahwa adanya perlindungan yang dihasilkan melalui pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini tertuang dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Sedangkan eksplisit dalam hal ini memiliki arti yaitu perlindungan yang terdapat dari pembentukan lembaga yang menjamin simpanan dana nasabah. Hal ini tertuang didalam Pasal, 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Legal BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa pihak bank selalu menjamin dan menjaga hak-hak nasabah sejalan dengan dengan Pasal 1 Undang-Undang Perbankan. Hal ini disebabkan karena pihak bank berkewajiban untuk menjaga rahasia nasabah penyimpan dan simpanannya. Jadi perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna ATM bisa dilakukan sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.<sup>75</sup>

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 konsumen terhadap barang maupun jasa merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang cakupannya sangat luas. Nasabah merupakan

---

<sup>75</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Dede H Selaku Customer Service BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 8 Februari 2021.

konsumen dari penggunaan jasa yang ditawarkan oleh pihak bank. Perlindungan ini berawal dari tahapan kegiatan untuk memperoleh barang maupun jasa hingga sampai pemanfaatan atau pemakaian barang maupun jasa tersebut, serta akibat yang ditimbulkannya.

Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17DASP Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) menyebutkan bahwa: “pelaku usaha dan penerbit kartu ATM lebih meningkatkan keamanan dalam pelaksanaan serta pengawasan atas fasilitas bagi nasabah sehingga tidak terjadinya kerugian dan adanya kepastian hukum bagi nasabah”. Dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), mengatur Bank penerbit APMK memiliki kewajiban untuk:

1. “Menjelaskan dan menyampaikan informasi secara tertulis dengan penggunaan Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti serta sejelas-jelasnya, ditulis menggunakan huruf serta angka yang dapat terbaca dengan mudah bagi calon pemegang kartu
2. Memberikan informasi tentang nomor telepon atau *call center* yang dapat dihubungi untuk memverifikasi mengenai keabsahan fasilitas yang diberikan dan atau informasi yang disalurkan oleh penerbit”.

Di dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP mewajibkan penerbit kartu ATM memberikan informasi secara tertulis ke calon pemegang kartu, yaitu :

1. “Prosedur dan cara dalam menggunakan kartu ATM/Kredit/Debit, fasilitas yang menempel pada kartu ATM/Kredit/Debit, dan akibat yang mungkin muncul dari pemakaian kartu ATM/Kredit/Debit.
2. Hak dan kewajiban pemegang kartu ATM/Debit yaitu:

- a) Hal-hal penting yang wajib diperhatikan oleh pemegang kartu dalam hal penggunaan kartu, termasuk berbagai resiko/konsekuensi yang ada dari penggunaan kartu ATM/Kredit/Debit.
- b) Hak serta tanggung jawab pemegang kartu dan penerbit kartu ATM/Debit jika timbul hal yang menghasilkan kerugian kedua belah pihak.
- c) Besaran biaya dan jenis biaya yang dikenakan penerbit.
- d) Prosedur serta konsekuensi yang ada bila pengguna kartu ATM/Kredit/Debit tidak lagi berkeinginan menjadi pengguna kartu ATM/Kredit/Debit”.

Kartu ATM yang dimiliki nasabah didapatkan ketika telah melakukan perjanjian pembukaan rekening tabungan pada bank. Didalam praktiknya pihak bank masih memasukan klausula baku pada formulir perjanjian pembuatan rekening tabungan. Klausula baku tersebut menyatakan tunduknya nasabah terhadap aturan yaitu aturan baru aturan tambahan lanjutan dan pengubahan lanjutan yang akan diberitahukan bank kepada nasabah berikutnya.

Hal ini jelas melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mana bank selaku pihak yang berperan sebagai pelaku usaha dilarang memasukan (mencantumkan) atau membuat klausula baku pada perjanjian dalam keadaan yang mana konsumen dalam hal ini nasabah masih memanfaatkan jasa dari bank tersebut.

Praktek perbankan dalam pencantuman klausula baku ini bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tanpa adanya suatu pengawasan dan sanksi yang tegas. Hukum seharusnya memberikan kepastian, kemanfaatan dan terutama keadilan sebagai tujuan dari hukum, untuk itu perlu adanya perlindungan nasabah pengguna ATM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Legal BRI Unit Dabo Singkep diketahui bahwa hak BRI Unit Dabo Singkep sebagai pencetak kartu ATM yaitu:

bank untuk keperluannya sendiri berhak untuk meminta informasi data profil nasabah sesuai dengan kebutuhannya dan sesuai peraturan yang berlaku. Bank berhak meminta dokumen pendukung kepada nasabah sesuai dengan keperluannya. Bank berhak mengenakan tarif dan biaya atas penggunaan sebuah layanan yang nantinya disesuaikan dengan jenis rekening. Sedangkan kewajiban BRI Unit Dabo Singkep sebagai penerbit kartu ATM berupa bank akan memberikan nomor sandi pribadi/*personal identification number* (PIN) kepada pemegang kartu ATM dan pemegang kartu ATM wajib menjaga rahasia pin dan tidak boleh memberitahukan kepada siapapun termasuk kepada petugas bank. Bank memberikan informasi secara jelas kepada pemegang kartu ATM tentang bagaimana cara bertransaksi menggunakan ATM. Bank dapat mengirimkan dan atau menerbitkan laporan rekening kepada nasabah setiap bulannya atau dengan rentang waktu tertentu sebagaimana yang dianggap sesuai oleh pihak bank. Bank akan sesegera mungkin memberitahu nasabah apabila ditemukan adanya suatu kekeliruan dalam setiap bentuk komunikasi kepada nasabah yang mempengaruhi isi saldo pada rekening nasabah.<sup>76</sup>

Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara bank dengan nasabahnya pada prakteknya akan dilakukan dengan melalui penyelesaian tingkat internal. Awalnya pengaduan dari nasabah yang mengalami permasalahan tersebut kepada pihak bank, selanjutnya pihak bank akan melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap masalah tersebut dan selanjutnya memberikan solusi atas permasalahan tersebut kepada nasabah tersebut.

---

<sup>76</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Dede H Selaku Customer Service BRI Unit Dabo Singkep, pada Tanggal 8 Februari 2021.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah jika kesalahan tersebut disebabkan oleh mesin ATM yang rusak/*error*, maka pihak bank akan memberikan ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor:16/1/PBI/2014 namun apabila kesalahan dilakukan oleh nasabah seperti pin yang bocor atau lalai dalam bertransaksi menggunakan ATM maka bank tidak akan mengganti kerugian yang dialami nasabah. Namun, dalam prakteknya prosedur untuk meminta pertanggungjawaban pihak bank berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama melebihi waktu SOP bank yang berlaku.
2. Perlindungan bagi Nasabah dalam Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dapat berupa perlindungan hukum preventif yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia yaitu memberikan prosedur dan pemahaman dalam menggunakan ATM dan

perlindungan hukum represif yaitu melakukan pengaduan ke bank jika nasabah mengalami kerugian dalam bertransaksi menggunakan ATM.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada masa yang akan datang dalam Undang-Undang Perbankan maupun dalam Peraturan lainnya yang terkait dengan Perbankan, ada ketentuan yang mengatur tentang bentuk-bentuk tanggung jawab bank yang menghusus dalam transaksi menggunakan ATM.
2. Diharapkan pihak Bank Indonesia selaku pengawas sistem perbankan dapat melakukan pengawasan yang lebih baik terhadap bank-bank yang melakukan layanan ATM.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Asshiddiqie, Jimly dan Ali Safa'at. *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press. 2006.
- Djojodirdjo dan Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum: Tanggung Gugat (Aansprakelijkheid) untuk Kerugian yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita. 1999.
- Hamzah, Andi. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005.
- Hadjon Philipus M., *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 2007
- Hayek, Friedrich August Von. *Tanggung Jawab Individu*. Jakarta: Pradya Paramitha. 2001.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- Komariah. *Edisi Revisi Hukum Perdata*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. 2001.
- Kusnardi, Moh. dan Harmaily Ibrahim. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Sinar Bakti. 2008.
- Lebacqz, Karen. *Teori-Teori Keadilan (Terjemahan Six Theori of Justice)*. Bandung: Nusa Media. 2000.
- Mahdi, Sri Soesilowati, Surini Ahlan Sjarif, dan Akhmad Budi Cahyono. *Hukum Perdata Suatu Pengantar*. Jakarta: Gitama Jaya. 2005.
- Mas, Marwan. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. 2006.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. 2010.
- Muljadi, Karitini dan Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa. 2003.

- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 2005.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya. 2000.
- Rasjidi, Lili dan B. Arief Sidharta. *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2008.
- Shidarta. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. 2010.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 1999.
- Soemitro, Ronny Hanityo. *Metode Penelitian Hukum dan Jerimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- Soimin, Soedharyo. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. 2009.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermasa. 2007.
- Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013.
- Thalib, Abdul. *Arbitrase dan Hukum Bisnis*. Pekanbaru: UIR Press. 2005.
- Sudaryatmo. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti. 2006.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1993.
- Sutarno. *Asas-Asas Hukum Perkreditan pada Bank*. Jakarta: Alfabeta. 2003.
- Widiyono. *Wewenang dan Tanggung Jawab*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004.
- Wiwoho, Jamal. *Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: UNS Press. 2011.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. 2013.

## **B. Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17DASP Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### C. Jurnal dan Skripsi

Dwi Ayu Astrini, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime, *Lex Privatum*, Vol. III No. 1, 2015.

Jilli Untu, 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), *Jurnal Hukum Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol. XX/No.3, 2012.

Kumalasari, Prananingtyas P, dan Rahmanda, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan, *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 No. 1, 2018.

Nurhayati, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik *Automated Teller Machine* (ATM) Dihubungkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan Suatu Kajian pada PT. BTN (Persero) Surakarta, *Skripsi*, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018.

Putry Juliannis, Tanggung Jawab Pihak Bank atas Kesalahan Sistem Komputerisasi Kartu ATM pada Bank Mandiri Ditinjau dari Ketentuan Perlindungan Nasabah, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2012.

Ridwan Khairandy. Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak. *Tesis*. Jakarta: Pascasarjana UI. 2004.

**D. Website**

[www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)/diakses pada Rabu, 5 Februari 2021.

[www.segmennews.com](http://www.segmennews.com), Diakses pada Tanggal 7 Oktober 2020.

