

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK

SUTRIYONO
NPM. 16.81.0506

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan hukum antara Bank dan nasabah dalam sistem Hukum Perbankan di Indonesia, dan untuk mengetahui bentuk bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah bank pengguna ATM. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada norma dan penelitian ini memerlukan bahan hukum sebagai data utama. Sumber data berupa bahan hukum, primer, sekunder dan tersier. Seluruh bahan hukum dikumpulkan dengan menggunakan teknik studi kepustakaan (*library research*) dengan alat pengumpulan data/ berupa studi dokumen dari berbagai sumber yang dipandang relevan.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu usaha menghimpun dan menyalurkan dana tersebut, bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Pihak-pihak yang bekerjasama dengan bank tersebut disebut sebagai nasabah. Pada dasarnya hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah hubungan yang bersifat kontraktual yang berdasarkan pada hukum perjanjian. Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank. Dengan demikian hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan. Hubungan atas dasar kepercayaan ialah nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut. Hubungan hukum didasarkan pada hukum perjanjian. Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terjadi setelah kedua belah pihak menandatangani perjanjian untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan bank. Asas-asas khusus dari hubungan hukum antara bank dan nasabah ialah: Hubungan Kepercayaan (*Fiduciary Relation*); Hubungan Kerahasiaan (*Confidential Relation*), dan Hubungan Kehati-hatian (*Prudential Relation*). ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat. Meningkatnya jumlah nasabah pengguna ATM belum diimbangi oleh produk hukum yang mengatur perlindungan hukum nasabah pengguna ATM. Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan. Perlindungan hukum merupakan upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah. UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Dilihat dari prinsip perlindungan hukum terhadap nasabahnya, maka bank dalam menjalankan usahanya tidak hanya bertindak untuk kepentingan bank sendiri, tapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah. Adanya hubungan timbal-balik yang saling menguntungkan mewajibkan kedua belah pihak menjaga hubungan itu dengan itikat baik dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pengguna ATM*

PENDAHULUAN

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit.

Penerapan suatu teknologi dalam bidang apapun termasuk bidang perbankan memang memiliki tujuan untuk memudahkan operasional intern perusahaan selain itu juga untuk membantu memudahkan pelayanan terhadap nasabah, misalnya penggunaan fasilitas kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) atau biasa dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri, Internet Banking, SMS (*Short Message Service*) Banking maupun produk elektronik perbankan lainnya telah menggantikan jasa perbankan yang dulu hanya dapat dilakukan melalui kantor cabang.

Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 angka 16 secara yuridis telah mengatur hubungan bank dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank, sehingga dalam pasal 1 angka 16 telah ditegaskan tentang nasabah yang diartikan sebagai ‘pihak yang menggunakan jasa bank’.¹ Dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998, bahwa yang dimaksud dengan ‘Nasabah Penyimpan’ adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²

Hubungan hukum yang terjadi antara bank dan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk otentik.³ Bentuk aturan yang dibuat oleh bank biasanya merupakan suatu kontrak baku yang biasanya terdapat ketentuan yang berat sebelah.

Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*) adalah perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Sedangkan perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*) adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank gagal tersebut.⁴

PEMBAHASAN

¹ Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 16 yang mengatur tentang Pengertian-pengertian yang terkait dengan Bank dan hubungan Bank dengan Nasabah

² Lihat Pasal 1 ayat 17 Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang secara tegas memberikan definisi tentang Nasabah Penyimpan terutama menyangkut Kedudukan Nasabah dalam hubungan dengan Bank

³ Muhammad Djumhana, *Op.cit.*, hal. 339.

⁴ *Ibid*

Di Indonesia Lembaga keuangan memiliki misi dan fungsi khusus selain fungsi yang lazim. Bank dituntut untuk berperan sebagai agen pembangunan yaitu sebagai lembaga yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.⁵ Bank yang dengan fungsinya antara lain sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lock of funds*)serta melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian masyarakat.⁶

Dalam menjalankan fungsinya sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu usaha menghimpun dan menyalurkan dana tersebut, bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana maupun nasabah debitur berdasarkan atas suatu perjanjian. Dengan demikian hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan dan hubungan hukum. Hubungan atas dasar kepercayaan maksudnya nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut. Sedangkan hubungan hukum, yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang mengikat antara pihak bank dengan pihak nasabah pengguna jasa bank yang bersangkutan.

ATM sebagai salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin Automatic Teller Machine (ATM). ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur untuk transaksi-transaksi perbankan rutin, seperti penyetoran, penarikan uang-tunai, transfer antar-rekening, dan pelunasan kredit. Pemegang kartu ATM dimungkinkan untuk menarik uang tunai dengan cara yang sangat cepat, mudah, dan praktis tanpa komunikasi sama sekali dengan petugas bank. Cukup dengan memasukkan kartu pada ATM dan memasukkan PIN melalui tombol-tombol pada keyboard ATM. Di samping pelayanan penarikan uang tunai, maka penggunaan cash card melalui ATM dapat melakukan beberapa fungsi bank antara lain meminta informasi saldo rekening. Dengan demikian semakin canggihnya perkembangan teknologi. Semakin banyaknya jumlah dan luas jaringan ATM, akan semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah.⁷

Meningkatnya jumlah nasabah pengguna ATM belum diimbangi oleh produk hukum yang mengatur tentang hak-hak nasabah sebagai pengguna ATM. Ini bisa dimaklumi karena perkembangan teknologi khususnya perbankan belum diimbangi oleh aturan-aturan yang terkait dengan hal tersebut karena sampai saat ini belum ada aturan yang mengatur tentang perlindungan nasabah pengguna ATM. Begitu juga aturan-aturan lain seperti tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna ATM jika nasabah tersebut

⁵ H. Budi Untung, 2005, *Kredit Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: ANDI), hal 14.

⁶ Muhamad Djumhana, *Op. cit*, hal 337.

⁷ Siamat, 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia), hal. 636

mengalami kerugian atau penipuan terkait dengan ATM. Penggunaan ATM didasarkan pada kesepakatan antara nasabah dan bank yang dibuat dalam suatu perjanjian dimana perjanjian tersebut didahului dengan pemenuhan persyaratan yang ditetapkan bank pada nasabah.

Persyaratan akan diminta oleh pegawai bank untuk administrasi pendaftaran nasabah baru kita mendatangi bank yang akan kita buat tabungan barunya. Pilihlah bank yang baik dan terbukti bagus oleh masyarakat. Bank tetap berpedoman pada undang-undang nomor 11 tahun 2008 sebagai dasar hukum tentang perlindungan transaksi elektronik. Sesuai ketentuan pasal 15 ayat 1 UU No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, setiap penyelenggara system elektronik harus menyelenggarakan system elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab beroperasinya dalam system elektronik sebagaimana mestinya.⁸

Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah.⁹ Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasanya nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Akan tetapi dalam prakteknya masih kerap dijumpai pelaku usaha yang tidak beritikad baik kepada konsumennya yaitu dengan memanfaatkan kelemahan konsumennya, sehingga minimnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat sebagai konsumen dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha demi meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.¹⁰

Mekanisme transfer uang melalui Automated Teller Machine (ATM) diperkenalkan pada tahun 1967 di Amerika dengan nama “*cash dispenser*” atau “mesin uang”. Hal ini dimaksud agar orang dapat mengambil uang pada akhir pekan dimana bank tutup, baik siang atau malam hari.¹¹ Akan halnya di Indonesia, penggunaan sistem ATM sangat terlambat.

Suatu *Purchase order* yang dibuat diatas kertas tidak dapat dimodifikasi tanpa meninggalkan jejak atau bukti yang dapat dipakai untuk menunjukkan telah terjadinya modifikasi tersebut. Namun apabila para pihak melaksanakan transaksinya secara paperless atau berdasarkan dokumen-dokumen elektronik (*elektronik documents*), maka ancaman-ancaman dari dampak-dampak negatif tersebut diatas menjadi sangat besar.

Dari perjanjian ATM tersebut timbul hubungan hukum antara bank dengan nasabah, dimana masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Perikatan adalah ikatan dalam bidang hukum harta benda (*vermogens recht*) antara dua orang atau lebih, dimana satu pihak berhak atas sesuatu dan pihak lainnya berkewajiban untuk melaksanakannya.¹²

⁸ Hermnsyah, 2011, *Op. Cit*, hal.146

⁹ *Ibid*, hal.146

¹⁰ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju), hal. 2

¹¹ J. Milnes Holden, 1980, *The Law and Practice of Banking*, (Colume 1: Banker and Customer: Pitman), hal. 319

¹² R.M. Suryonodinigrat, 1985, *Azas-azas Hukum Perikatan*, (Bandung : Tarsito), hal. 14

KESIMPULAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan menyimpan dananya, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan. Dalam menjalankan fungsinya sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu usaha menghimpun dan menyalurkan dana tersebut, bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Pihak-pihak yang bekerjasama dengan bank tersebut disebut sebagai nasabah. Pada dasarnya hubungan hukum antara bank dengan nasabah adalah hubungan yang bersifat kontraktual yang berdasarkan pada hukum perjanjian. Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju)
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Hermansyah, 2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana)
- H. Riduan syahrani, 2006, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, (Bandung: Alumni)
- Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju)
- H. Budi Untung, 2005, *Kredit Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: ANDI)
- J. Milnes Holden, 1980, *The Law and Practice of Banking*, (Colume 1: Banker and Customer: Pitman)
- M. Suryonodinigrat, 1985, *Azas-azas Hukum Perikatan*, (Bandung : Tarsito)
- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret)
- Sentosa Sembiring, 2008, *Hukum Perbankan*, (Bandung: CV Mandar Maju)
- Siamat, 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia)
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti)