

PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK SEBAGAI PENGGUNA ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) YANG DIDUPLIKASI MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG LEMBAGA PERBANKAN

Mulia Azzahra¹, Nahdhah², Hanafi³.

¹Prodi Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM17810377

²Prodi Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1119028602

³Prodi Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 0026079002

Email : muliaazzahraa@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah banyak membantu dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini produk perbankan telah berkembang dengan pesat. Fungsi teknologi di kehidupan perbankan sangatlah penting sebab disitu kecanggihannya sistem perbankansudah tentu hal tersebut ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks juga teknologi yang dimiliki oleh suatu bank.

Penelitian ini di fokuskan pada dua rumusan masalah, yaitu hubungan hukum antara Bank dan Nasabah dalam Sistem Hukum Perbankan di Indonesia dan tanggung jawab perbankan terhadap nasabah pengguna ATM yang Diduplikasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu metode penelitian kepustakaan (*Library Research*). Metode penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan merupakan metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.

Dari penelitian ini di peroleh hasil hubungan hukum antara Bank dan Nasabah dalam Sistem Hukum Perbankan di Indonesia yang merupakan lembaga keuangan dalam menjalankan fungsinya sebagai perantara keuangan menghimpun dan menyalurkan dana bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak sehingga terjalin hubungan kepercayaan antara nasabah dan pihak bank dalam menyimpan dan mengelola sejumlah uang yang disimpan nasabah didasarkan atas kepercayaan .Untuk itu apabila kedepan terjadi nasabah mengalami kerugian dapat mengajukan tuntutan hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam sistem hukum perbankan di Indonesia dilakukan baik secara damai negoisasi maupun mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak perbankan dan tanggung jawab perbankan terhadap nasabah pengguna ATM yang Diduplikasi dalam perlindungan secara implisit melalui pengawasan dan pembinaan bank yang efektif dalam rangka menghindari kegagalan bank karena dalam melindungi para nasabah perlu perlindungan tidak langsung (prinsip kehati-hatian), kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi. Sedangkan perlindungan langsung seperti hak preferen nasabah, hak menerima informasi, lembaga penjamin simpanan. Yang kedua perlindungan secara eksplisit (lembaga yang dapat menjamin nasabah atas kegagalan suatu bank yaitu perlindungan hukum preventive untuk mencegah kerugian, sedangkan perlindungan hukum repressive, yakni perlindungan hukum yang diberikan apabila kerugian sudah terjadi.

Kata Kunci :*Hak Pertanggung Jawaban Hukum, Nasabah dan Pengguna ATM*

ABSTRACT

The development of increasingly sophisticated technology has helped a lot in everyday life. Currently, banking products have developed rapidly. The role of technology in the banking world is absolute, because where the progress of a banking system is of course it is supported by the role of information technology. The more developed the facilities implemented by the banking system to facilitate services, it means the more diverse and complex the technology owned by a bank is.

This study focuses on two problem formulations, namely the legal relationship between Banks and Customers in the Banking Legal System in Indonesia and banking responsibilities to customers who use ATMs that are duplicated.

This study uses a normative legal research method, namely the library research method. The normative legal research method or the library legal research method is a method or method used in legal research that is carried out by examining existing library materials.

From this research, the results of the legal relationship between Banks and Customers in the Banking Legal System in Indonesia which are financial institutions in carrying out their functions as financial intermediaries collect and distribute bank funds must establish cooperation with various parties so that there is a relationship of trust between customers and the bank in saving and managing the amount of money deposited by customers is based on trust. For this reason, if in the future the customer suffers a loss, he can file a lawsuit against the legal relationship between the bank and the customer in the banking legal system in Indonesia, whether amicable, negotiation or mediation in the settlement of consumer disputes as a form of accountability of the banking sector and the responsibility of the banking system to customers using ATMs. Duplicated in implicit protection through effective bank supervision and guidance in order to avoid bank failures because in protecting customers, indirect protection (prudence principle), the obligation to publish balance sheets and profit and loss calculations are required. Meanwhile, direct protection includes customer preference rights, the right to receive information, and deposit insurance institutions. The second is explicit protection (an institution that can guarantee customers for the failure of a bank, namely preventive legal protection to prevent losses, while repressive legal protection, namely legal protection provided if losses have occurred.

Keywords: Legal Liability Rights, Customers and ATM Users.

PENDAHULUAN

Masalah perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis dalam pembangunan Indonesia. Hal ini tidak dapat disangkal bahwa dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pada prinsipnya usaha bank selalu terkait dengan

kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sedangkan jasa bank pada prinsipnya setiap upaya-upaya bank memberikan pelayanan untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat.¹

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau pembiayaan membuatnya surat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan di bidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait.²

Fasilitas bank berupa ATM merupakan sarana teknologi yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 Jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur, namun di balik kemudahan dan keamanan teknologi mesin ATM ternyata masih terdapat kelemahan. Kenyataan yang terjadi di lapangan, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah melalui mesin ATM tanpa di ketahui siapa dan kapan transaksi dilakukan.

Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) atau biasa dikenal dengan Anjungan Mandiri, Internet Banking, SMS (Short Message Service) Banking maupun produk elektronik perbankan sudah digantikan jasa perbankan yang terdahulu hanya bisa dilakukan melalui kantor cabang.³

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. Permasalahan tidak ada uangnya nasabah adalah karena kurang kuatnya perlindungan bank kepada para nasabahnya.

Merujuk pasal 37 B angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang telah diubah menyebutkan:

“Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan”.

ATM ini menjadi salah satu produk unggulan perbankan yang diminati nasabah karena dengan ATM nasabah hanya datang ke tempat-tempat dan menarik uang secara langsung tanpa harus mengikuti prosedur dan antrian seperti penarikan di bank. Memberikan layanan kepada nasabah bank berupaya memberikan jasa-jasa, salah satu jasa bank yang paling banyak diminati yaitu ATM.⁴

Permasalahan hilangnya dana nasabah tersebut merupakan akibat kurangnya perlindungan bank terhadap para nasabahnya. Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus melindungi masyarakat dari tindakan oknum yang tidak bertanggung jawab. Apabila terjadi merosotnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

¹Muhammad Djumhana, (2006), *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 52

²Hermansyah, (2011), *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, hlm. 146

³Lipis, dkk, (1992), *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, hlm. 9

⁴Arthesa, (2010), Ade dan Edia Handiman. *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks, hlm. 12

lembaga perbankan, hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi Negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali.⁵

Berdasarkan uraian diatas Kerugian dapat terjadi baik pada pelaku transaksi maupun pada orang lain yang tidak pernah melakukan transaksi, misalnya dalam hal ini pencurian dana nasabah bank melalui modus skimmer (penduplikasian ATM). Pencurian dana nasabah bank melalui modus penduplikasian kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi di bidang perbankan.⁶

Menurut hemat penulis masih terdapat kelemahan pada penerapan tanggung jawab bank kepada nasabah. Berbagai kejahatan yang terjadi dengan menggunakan fasilitas perkembangan teknologi khususnya pencurian dana nasabah bank bermacam macam bentuknya, salah satunya dengan menggunakan modus penduplikasian kartu ATM. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian penduplikasian kartu ATM tersebut.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh saya sendiri maka saya menggunakan metode penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

Hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam sistem hukum perbankan di Indonesia bersumber pada buku III KUH perdata yang mengatur perihal perikatan dimana obyeknya mengenai harta benda atau kekayaan, oleh karena sifat hukum yang termuat dalam buku III itu selalu berupa suatu tuntutan menuntut, maka isi buku ke III itu juga dinamakan hukum perutangan. Dimana pihak yang berhak menuntut dinamakan pihak berpiutang, atau kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan dinamakan pihak berhutang atau debitur. Hubungan hukum dalam hutang piutang adalah suatu hubungan yang lahir dari perikatan atau perjanjian antara dua orang atau dua pihak mengenai harta benda/kekayaan dimana pihak yang satu berhak untuk menuntut sesuatu dari yang lainnya sedangkan pihak yang lainnya berkewajiban memenuhi tuntutan itu.⁷

Dalam kacamata hukum, hubungan antara nasabah dengan bank pada perbankan konvensional terdiri dari dua bentuk yaitu :

a. Hubungan Kontraktual

Hubungan yang paling utama dan lazim antara Bank dengan nasabah adalah hubungan Kontraktual. Hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur, non deposan. Terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur (peminjam dana). Hubungan kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH perdata tentang kontrak. Menurut pasal 1338 ayat 1 KUH perdata, bahwasemua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

⁵Aris Irnanda,(2019), "*Kualitas layanan bank Terhadap Konsumen*", Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, hlm 11

⁶Erman Rajagukguk, dkk, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hlm. 6

⁷Rachmad Hidayat, (2020), "*Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*", *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. hlm. 10

b. Hubungan Non Kontraktual

Selain dari hubungan kontraktual, dalam hubungan hukum antara pihak bank dengan pihak nasabah terutama dengan nasabah deposan dan nasabah non deposan. Non debitur terdapat hubungan non kontraktual yaitu hubungan hukum yang tidak dituangkan dalam kontrak atau perjanjian antara bank dan nasabah. Hubungan hukum yang bersifat non kontraktual tersebut diantaranya adalah hubungan kepercayaan (*Fiduciary Relation*), hubungan kerahasiaan (*Confidential Relation*) masyarakat yang disimpan padanya apabila ditagih sewaktu-waktu oleh penyimpanannya.⁸

Hukum kontrak yang mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah menurut Munir Fuady bersumber dari ketentuan-ketentuan buku III (Kitab Undang undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUH Perdata), didasarkan atas ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sebagai aturan yang bersifat umum. Selain itu didasarkan atas aturan-aturan yang bersifat khusus mengenai pinjam pakai habis Pasal 1754 sampai dengan Pasal 1769 KUH Perdata.

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 adanya persetujuan dari nasabah terhadap formulir perjanjian yang dibuat oleh bank, berarti nasabah telah menyetujui isi serta maksud perjanjian demikian berlaku *facta sun servanda* yaitu perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sebagai undang-undang. Azas ini terdapat dalam pasal 1338 KUHPerdata.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah yang terjadi bersifat kontraktual, yang berupa kontrak baku yang dibuat oleh bank. Karena hubungan ini, maka kedudukan nasabah menjadi lebih rendah dari pada bank. Untuk mengatasi masalah ini, maka diperlukan adanya suatu peraturan yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen yang dapat menjamin dipenuhinya hak-hak konsumen sebagai pemakai suatu hasil produksi.

Hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya, dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.

Tanggung Jawaban Perbankan Terhadap Nasabah Pengguna ATM yang Diduplikasi apabila kerugian materiil yang diderita nasabah bank pengguna ATM diakibatkan oleh kesalahan dari nasabah bank sendiri, maka nasabah bank tidak dapat menuntut pihak bank karena pihak bank tidak bersalah dan tidak melakukan wanprestasi kepada nasabah bank pengguna ATM. Sebaliknya jika kerugian materiil yang diderita nasabah pengguna ATM disebabkan oleh kesalahan dari pihak bank, maka pihak bank harus memenuhi tuntutan nasabah bank serta bertanggung jawab memberikan ganti kerugian sesuai kerugian yang diderita nasabah bank tersebut.

Jika kerugian materiil yang diderita nasabah pengguna ATM disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah tersebut harus memenuhi tuntutan serta

⁸ Modul kuliah Hukum Perbankan mengenai *Teori Hukum Tentang Perlindungan Nasabah Bank*, program Pasca Sarjana Hukum UII tahun 2003.hlm.5

bertanggungjawab kepada nasabah bank atas dasar perbuatan melawan hukum sebagaimana di atur dalam pasal 1365 KUH Perdata.

Penyelesaian sengketa antara nasabah bank sebagai konsumen dengan bank dapat didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat pasal yaitu pasal 45, 47, 48 dan pasal 49. Bentuk penyelesaian sengketa menurut pasal 45 ayat 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat di tempuh melalui dua cara yaitu: (1) Peradilan atau Litigasi dan (2) di luar peradilan atau non litigasi. Proses pilihan penyelesaian sengketa ini tergantung pada kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara, yaitu arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial*, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya. Dari berbagai cara tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan tiga cara, yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan kepada penyelesaian tugas kepada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).⁹ Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga perbankan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara Bank dan Nasabah dalam Sistem Hukum Perbankan di Indonesia yang merupakan lembaga keuangan dalam menjalankan fungsinya sebagai perantara keuangan menghimpun dan menyalurkan dana bank harus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak sehingga terjalin hubungan kepercayaan antara nasabah dan pihak bank dalam menyimpan dan mengelola sejumlah uang yang disimpan nasabah didasarkan atas kepercayaan . Untuk itu apabila di kemudian hari terjadi nasabah mengalami kerugian dapat mengajukan tuntutan hubungan hukum antara bank dan nasabah dalam sistem hukum perbankan di Indonesia dilakukan baik secara damai negoisasi maupun mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak perbankan.
2. Tanggung Jawaban Perbankan Terhadap Nasabah Pengguna ATM yang Diduplikasi dalam perlindungan secara implisit melalui pengawasan dan pembinaan bank yang efektif dalam rangka menghindari kegagalan bank karena dalam melindungi para nasabah perlu perlindungan tidak langsung (prinsip kehati-hatian), kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi. Sedangkan perlindungan langsung seperti hak preferen nasabah, hak menerima informasi, lembaga penjamin simpanan. Yang kedua perlindungan secara eksplisit (lembaga yang dapat menjamin nasabah atas kegagalan suatu bank yaitu perlindungan hukum preventive untuk mencegah kerugian, sedangkan perlindungan hukum repressive, yakni perlindungan hukum yang diberikan apabila kerugian sudah terjadi.

B. Saran-Saran

1. Sebaiknya pihak bank terutama pada customer service harus sering melakukan sosialisasi

⁹Erman Rajagukguk, dkk, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hlm 9

sebelum pembukaan rekening. Dan juga disaran kepada pihak bank dalam pembukaan rekening di harapkan memberikan berupa souvenir sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah.

2. Fungsi bank dan peranannya sangat membantu dan penting dalam stabilitas keuangan. Karena kita memahami ketentuan yang diberikan lembaga keuangan maupun lembaga keuangan non bank sehingga kita bisa merasakan manfaat positifnya dari lembaga keuangan tersebut, sehingga setiap lembaga keuangan mempunyai macam macam jenis dan ketentuan yang berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

Arthesa, 2010, Ade dan Edia Handiman. *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks

Aris Irnanda, 2019, “*Kualitas layanan bank Terhadap Konsumen*”, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Erman Rajagukguk, dkk, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju

Hermansyah, 2011, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana

Lipis, dkk, 1992, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta,

Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti

Modul kuliah Hukum Perbankan mengenai *Teori Hukum Tentang Perlindungan Nasabah Bank*, program Pasca Sarjana Hukum UII tahun 2003

Rachmad Hidayat, (2020), “*Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*