

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM PENGUNAAN KARTU ATM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Hirwansyah¹, Dwi Atmoko²

^{1,2}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: hirwansyah@dsn.ubharajaya.ac.id, dwi.atmoko@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstrak: Perkembangan teknologi yang semakin berkembang memberikan dampak yang sangat signifikan dalam bidang keuangan. Dalam bidang perbankan tentu saja memberikan dampak yang mendasar. Penggunaan teknologi dengan transaksi digital terutama dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) mempunyai nilai tersendiri bagi para nasabah bank. Penggunaan ATM yang digunakan oleh para nasabah tak terlepas dari nilai negative maupun positif ATM tersebut. Memang pada dasarnya menggunakan ATM lebih mudah dan menghemat waktu dan tenaga. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terkadang mengalami kegagalan yang pada akhirnya hanya akan merugikan nasabah bank, dalam hal ini adalah konsumen. Sebagaimana diketahui bahwa nasabah bank itu sendiri yang merupakan juga konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kerugian yang diterima oleh para nasabah bank, belum tentu juga karena kelalaiannya dari nasabah itu sendiri, akan tetapi juga dikarenakan kegagalan dari system ATM tersebut. Terkadang Pihak Bank tidak mau mengganti kerugian atas kejadian tersebut dengan mengatakan bahwa hal itu adalah karena kelalaiannya nasabah. Sistem Pelayanan Nasabah yang diterapkan oleh Bank, dalam hal ini menguntungkan pihak bank tentu saja merugikan konsumen. Untuk itu perlu adanya pengaturan khusus yang mengatur tentang peran bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam menjadi mitra dalam hal ini antara pihak bank dan nasabahnya.

Kata Kunci: Nasabah, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Perlindungan Konsumen

Abstract: The increasing development of technology has had a very significant impact in the financial sector. In the banking sector, of course it has a fundamental impact. The use of technology with digital transactions, especially using Automatic Teller Machines (ATMs), has its own value for bank customers. The use of ATMs by customers cannot be separated from the negative or positive value of the ATM. In fact, basically using an ATM is easier and saves time and energy. However, in implementation, failures sometimes occur which in the end will only harm bank customers, in this case consumers. As is known, bank customers themselves are also consumers, regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Losses received by bank customers. Not necessarily because of the customer's own negligence, but also because of the failure of the ATM system. Sometimes the bank does not want to compensate for losses due to this incident, saying that it was due to customer negligence. The Customer Service System implemented by the Bank, in this case benefiting the bank, is of course detrimental to consumers. For this reason, it is necessary to have special regulations that regulate the role of banks in providing services to customers so that each party has the same rights and obligations in becoming partners, in this case between the bank and its customers.

Keywords: Customer, Automated Teller Machine (ATM), Consumer Protection

PENDAHULUAN

Sesuai dengan perkembangan ekonomi dan gerak pembangunan suatu bangsa, lembaga keuangan tumbuh dengan berbagai alternatif jasa yang ditawarkan. (Sri Imaniati Neni, 2010) Pada umumnya lembaga-lembaga keuangan itu dibedakan menjadi lembaga keuangan dalam bentuk bank dan lembaga keuangan yang bukan berbentuk bank.

Perkembangan lembaga keuangan dimulai kira-kira 2000 SM di Babylonia berupa lembaga keuangan semacam bank. Lembaga ini meminjamkan emas dan perak dengan tingkat bunga 20 persen setiap bulan, dikenal dengan "*Temple of Babylonia*". Pada tahun 5000 SM sesudah zaman Babylonia, di Yunani didirikan pula "*Greek Temple*" yang kegiatannya menerima simpanan dengan memungut biaya penyimpanan dan meminjamkan kembali kepada masyarakat. Pada saat itulah muncul bankir-bankir swasta yang pertama. Kemudian diteruskan pada zaman Romawi, jangkauan operasi lembaga perbankan lebih meluas lagi yaitu mencakup tukar menukar mata uang, menerima deposito, dan memberikan kredit. (Uswatun Hasanah, 2017) Pada prinsipnya hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana dilandasi hubungan kepercayaan, yang lazimnya disebut *fiduciary relation*. Bank



terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan padanya atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan yang disertai dengan imbalan pula. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, tidak tertutup kemungkinan akan terjadi rush terhadap dana yang disimpannya.

Namun disamping adanya hubungan kepercayaan, nasabah dan bank jugadilandasi dengan hubungan hukum, yakni dengan diikat oleh suatu perjanjian. Sistem transaksi dari berbagai bank di Indonesia berbeda-beda karakteristiknya. Hal ini bergantung pada produk perbankan masing-masing bank. Transaksi sangat berhubungan erat dengan kontrak, menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata kontrak atau perjanjian adalah kesepakatan antara dua orang atau lebih mengenai hal tertentu yang disetujui oleh mereka. Dalam melakukan sebuah kontrak dan transaksi harus sesuai dengan ketentuan syarat-syarat kontrak yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian atau perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan sesuatuyang diperjanjikan merupakan sesuatu yang halal dan tidak melanggar hukum.

Hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual antara debitur dan kreditor yang dilandasi oleh prinsip kehati-hatian dengan tujuan agar bank yang menggunakan uang nasabah tersebut akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para penyimpannya.

Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian Dengan adanya prinsip kehati-hatian ini, maka bank dalam melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat diwajibkan untuk bertindak secara hati-hati, cermat, teliti, dan bijaksana atau tidak ceroboh dengan meminimalisir kemungkinan resiko yang akan terjadinya sebagai akibat dari kegiatan usaha menghimpun dana darimasyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat, yang kesemuanya itupada gilirannya dalam rangka memberikan perlindungan terhadap dana masyarakat yang dipercayakan kepada lembaga perbankan. (Djoni S Ghazali, 2016)

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang digunakan dalam kegiatan perbankan pun semakin maju, inovasi perbankan berbasis teknologi informasi di industri perbankan dewasa ini memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar biasa. Sebagai contoh, adanya produk-produk elektronik banking seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, Kartu Debet, *Internet Banking*, *SMS/mobile banking*, *phone banking*, dll, telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik dari sisi waktu maupun dari sisi jangkauan geografis. Hal ini pada gilirannya telah meningkatkan

volume dan nilai nominal transaksi keuangan di perbankan secara sangat signifikan.

Dalam prakteknya ketika terjadi kejahatan elektronik dalam bidang perbankan, bukan hanya nasabah saja yang merasa dirugikan, tetapi pihak perbankan juga merasakan yang sama, Selain itu perusahaan perbankan juga berkewajiban memenuhi hak-hak nasabah bank yang menjadi korban kejahatanpelaku pembobol rekening bank tersebut dan sebagai bentuk upaya etikait baik berdasarkan prinsip usaha di bidang ekonomi yang sehat.

METODE

Pendekatan penelitian berguna bagi peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai masalah yang akan dicari jawabannya. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan

yuridis-empiris, yaitu pendekatan hukum dengan menggunakan kebijakan atau peraturan perundang-undangan untuk membantu memecahkan masalah empiris yang terjadi., khususnya yang berkaitan dengan bentuk tanggung jawab bank dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh bank terhadap nasabah yang menjadi korban Studi kepustakaan yaitu mencari bahan dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian ini melalui berbagai peraturan perundang-undangan, Karya tulis ilmiah yang berupa makalah, buku- buku, koran, majalah, situs internet yang menyajikan informasi yang berhubungandengan masalah yang diteliti.

HASIL & PEMBAHASAN

Pasal 1313 KUH Perdata memuat pengertian perjanjian atau kontrak, yakni “Suatu perbuatan dengan mana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.R. Subekti mengartikan perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan “perikatan”. (R. Subekti, 2003) Oleh karena itu, perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.

Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas-asas perjanjian yakniterdiri sebagai berikut (I Ketut Soka S, 2017)

- a. Asas Kebebasan Berkontrak
Asas Kebebasan Berkontrak diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa Berlaku sebagai undang-undang yang membuatnya
- b. Asas Kebebasan Berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting, sebab merupakan perwujudan dari kehendak bebas, pancaran dari hak manusia. Kebebasan berkontrak dilatarbelakangi oleh paham individualisme yang secara embrional lahir di zaman Yunani, yang menyatakan bahwa setiap orang bebas untuk memperoleh apa yang dikehendakinya.
- c. Asas Konsensualisme
Asas ini menentukan perjanjian dan dikenal baik dalam sistem hukum *Civil Law* maupun *Common Law*. Dalam KUH Perdataasas ini disebutkan pada Pasal 1320 yang mengandung arti “kemauan atau *will*” para pihak untuk saling berpatisipasi mengikatkan diri. Selain dari itu, asas Konsensualisme menekankan suatu janji lahir pada detik terjadinya konsensus (kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak) mengenai hal-hal pokok dariapa yang menjadi objek perjanjian.
- d. Asas Kepribadian
Asas ini diatur dalam Pasal 1315 jo. Pasal 1340 KUH Perdata.
- e. Asas Keseimbangan
Asas ini menghendaki kedua pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian tersebut secara seimbang. Kreditur mempunyai hak untuk menuntut prestasi, bila perlu melalui kekayaan debitur, tetapi ia juga berkewajiban melaksanakan janji itu dengan itikad baik. Dengan demikian, terlihat hak kreditur kuat yang diimbangi dengan kewajiban memperhatikan itikad baik, sehingga kreditur dan debitur keduanya seimbang.
- f. Asas Kepastian Hukum
Suatu perjanjian merupakan perwujudan hukum sehingga mengandung kepastian hukum. Hal ini tersirat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Kepastian ini terungkap dari kekuatan.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa- jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana

kegiatannya apakah menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau keduanya.

Kemudian, menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sumber hukum perbankan dapat dibedakan atas sumber hukum dalam arti formal dan sumber hukum dalam arti material. Sumber hukum dalam arti material adalah sumber hukum yang menentukan isi hukum itu sendiri, dan itu tergantung dari sudut pandang ekonomi, sejarah, sosiologi, filsafat, dan lain sebagainya. Seorang ahli perbankan akan cenderung menyatakan, bahwa kebutuhan-kebutuhan terhadap lembaga perbankan dalam suatu masyarakat itulah yang menimbulkan isi hukum yang bersangkutan. Sumber hukum dalam arti material baru diperhatikan jika dianggap perlu untuk diketahui asal-usul hukum.

Adapun hukum dalam arti formal adalah tempat ditemukannya ketentuan hukum dalam arti formal adalah tempat diketemukannya ketentuan hukum dan perundang-undangan (tertulis) yang mengatur mengenai perbankan. Berbeda dengan hukum perdata, hukum perbankan yang berlaku dewasa ini belum terkodifikasi seperti hukum perdata, tetapi bersumber pada perundang-undangan yang mengatur masalah perbankan dan kebank-sentralan. Bahkan dalam masalah tertentu, juga bersumber atau merujuk kepada perundang-undangan lainnya di luar peraturan perundang-undangan lainnya di luar peraturan perundang-undangan perbankan dan kebank-sentralan. Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek sektor kehidupan manusia, yang dimulai dari sektor pertahanan dan keamanan hingga sampai sektor secara fisik menetapkan suatu website dan menawarkan layanan internet banking pada nasabahnya dan hal ini merupakan penyerahan secara tradisional. Kedua, suatu bank mungkin mendirikan suatu "virtual", "cabang", atau "internet" bank. *Virtual bank* dapat menawarkan kepada nasabahnya kemampuan untuk penyimpanan deposito dan tagihan dana pada ATM atau bentuk lainnya yang dimiliki.

Sebagai dampak yang lebih khusus dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, industri perbankan juga mengalami dampaknya. Hal ini sangat dirasakan jika mencermati produk-produk layanan perbankan yang memanfaatkan sarana teknologi elektronik. Banyak bank nasional kini menawarkan layanan jasanya dan fasilitas melalui media elektronik, seperti melalui sarana telepon, personal komputer dan media elektroniknya. Sebagai dampak yang lebih khusus dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, industri perbankan juga mengalami dampaknya. Hal ini sangat dirasakan jika mencermati produk-produk layanan perbankan yang memanfaatkan sarana teknologi elektronik. Banyak bank nasional kini menawarkan layanan jasanya dan fasilitas melalui media elektronik, seperti melalui sarana telepon, personal komputer dan media elektroniknya. Sejalan dengan keberadaan layanan jasa perbankan dengan media elektronik, di sini dapat disampaikan tipe-tipe layanan jasa perbankan melalui media web.

Tipe layanan jasa perbankan ini merupakan tingkat dasar. Dalam tipe ini, layanan jasa perbankan sudah melalui *web*, tetapi hanya menampilkan informasi saja. Resiko dari model layanan jasa perbankan seperti ini relatif lebih rendah. *Server* dan bank itu sendiri merupakan jaringan internal. Pada tingkatan ini, layanan internet banking dapat ditetapkan melalui bank atau pihak ketiga. Meskipun resiko relatif rendah, server dan website mungkin mudah diserang untuk diubah (*vulnerable to arletion*).

Pada tingkatan *electronic banking* ini, nasabah dibolehkan mengeksekusi transaksi dengan resiko yang cukup tinggi dibanding dengan *informational web*. *Transactional web* membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi

perbankan secara online. Transaksi nasabah dapat berupa membuka dan mengakses rekening, membeli produk dan jasa, mengajukan pinjaman, pembayaran dan transfer dana. Karena hubungan secara tipikal eksis antara users di luar dan bank atau penyedia layanan sistem komputer internal (*service provider's internal computer system*), bentuka layanan *internet banking* seperti ini mengantarkan resiko yang sangat besar bagi informasi nasabah dan kemudian dibutuhkan kontrol internal yang sangat kuat.

Teknologi ini mengizinkan bank untuk menawarkan kepada nasabah tradisional mengenai produk dan jasa baru dengan cara pengembangan channel yang lain. Bank menyediakan produk dan jasa nasabah melalui *wireless device*, seperti telepon seluler, pager, dan *personal digital assistants* yang mempunyai akses *wireless* pada bank. Produk dan jasa yang ditawarkan mulai dari informasi, transaksi, dan membawa *buyer* dari *seller* untuk membawa produk dan jasa bersama-sama. Karena produk dan jasa yang ditawarkan bersifat sensitif dan informasi rahasia, keamanan dan pengawasan merupakan hal yang esensial bagi bank yang menyediakan produk dan jasa melalui *wireless*.

Tipe *electronic banking* seperti ini membolehkan berupa interaksi antara sistem bank dan nasabah. *PC banking* ini menyediakan pengembangan *channel* secara tertutup melalui telepon kadang-kadang sering disebut *home banking*. Transaksi dibatasi untuk komunikasikan *e-mail*, transfer uang, meninjau dan menyeimbangkan rekening, dan pembayaran tanpa cek. Karena *server* ini menyorobos dalam jaringan internal bank, resikonya sangat tinggi dalam transaksi. Kelayakan mengontrol harus ditempatkan untuk mencegah dan memonitor perubahan manajemen pada akses yang tidak berwenang dari jaringan internal bank dan sistem komputer.

Terminologi "*Cybercrime*" sebenarnya hendak menunjukkan bahwa kejahatan tersebut berada dalam ranah *cyberspace*. Istilah *cyberspace* sendiri pada awalnya muncul berasal dari William Gibson dalam novel fantasi ilmiahnya berjudul : "*Neuromancer*" yang terbit pada tahun 1984. Gibson menggunakan kata *cyberspace* untuk menggambarkan halusinasi bersama yang dialami setiap hari oleh milyaran operator resmi, di setiap negara dan sebuah kompleksitas yang amat rumit, berkas-berkas cahaya yang bertebaran di alam pikiran. Jadi bila konsisten dengan pemahaman tersebut istilah yang lebih tepat untuk menyebut kejahatan di alam maya adalah : "*Cyberspace Crime*". (Al Wisnubroto , 2011)

Istilah "*cyber*" sendiri jauh sebelumnya pernah dikemukakan oleh Ampere (kini nama *ampere* dipergunakan untuk sebagai satuan kuat arus). Jadi kalau menurut asal usulnya nama *cyber* ditujukan untuk penanaman keberadaan kawat listrik. Dengan demikian istilah "*cyber law*" sebenarnya lebih pantas ditunjukkan untuk penanaman hukum-hukum fisika yang dipahami masyarakat sekarang ini sebagai hukum yang muncul dan berkembang dalam medium *cyberspace*.

Istilah "Telematika" (*telematics*) sendiri berasal dari kata : "*Telematique*" (gabungan kata dalam bahasa Prancis : *Telecommunications Informatique*) yang secara harfiah artinya : campuran atau kombinasi kata telekomunikasi (*Telecommunication*) dan menghitung (*computing*) kebanyakan pakar IT (*information technology*) memahamitelematika sebagai gabungan dari kata : telekomunikasi, media, dan informatika yang tidak lain adalah bentuk konvergensi dari teknologi era digital.

Selanjutnya, "Kejahatan Telematika" diartikan sebagai penyalahgunaan teknologi yang terkonvergensi dari komputer, media, dan informatika, dengan didasari motif kriminal atau secara tercela, secara ilegal atau melawan hukum atau dengan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Pengertian kejahatan telematika tersebut mencakup pula lingkup (similar dengan) pengertian kejahatan komputer (*computer related crime*) atau kejahatan siber (*cyber crime*) baik dalam pengertian yang sempit maupun luas. Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima

simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman dahulu. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak lama, dengan demikian fungsi-fungsi dari perbankan modern sekarang telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan (Adwirman A Karim , 2014)

Bank dalam melayani konsumen menyediakan sebuah produk yang diantaranya adalah tabungan. Untuk mempermudah transaksi perbankan seperti penarikan tunai, transfer, pembayaran tagihan (listrik, telepon, kartu kredit, lain-lain). Pada hakekatnya setiap tabungan dilengkapi dengan kartu ATM. Kartu ATM merupakan kartu khusus yang disediakan oleh Bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi, yang otomatis mengurangi dana yang tersedia pada rekening. kartu ATM juga berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik. Jenis transaksi yang disediakan yakni penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembiayaan, dan pembelanjaan.

Beberapa pemegang ATM mengeluh, mekanisme penyelesaian complaint pemegang ATM. Konsumen tidak merasa menarik tunai melalui ATM, tetapi didapati saldo rekening konsumen berkurang. Konsumen hanya bisa terdiam saat mengetahui bukti print out rekening melalui customer service..Kemudian persoalan berikutnya adalah soal mekanisme penyelesaian sengketa kartu ATM yang tertelan . yang mana hal tersebut menyebabkan dana yang ada dalam rekening konsumen perbankan hilang tanpa sepengetahuan pemilik kartu. Memang bank selalu bisa membuktikan dengan menunjukan print-out transaksi pengembalian dan beralih bahwa kehilangan dana disebabkan oleh konsumen yang tidak menjaga rahasia PIN ATM , namun pada dasarnya konsumen memang tidak memberitahukan PIN ATM kepada siapapun. Pelaku Usaha tidak dapat membuktikan Pelaku yang telah melakukan pembajakan ATM/ Pengambilan ATM yang tertelan tersebut. meski sudah memasang kamera disetiap boks ATM yang rawan terjadi kasus. Hal ini juga dikarenakan faktor keamanan pada lokasi ATM yang mengkhawatirkan

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri mendapat perhatian dari pemerintah dengan didirikannya menurut PBI NOMOR 16/1/PBI/2014 tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Konsumen jasa sistem pembayaran sendiri dalam kegiatan jasa sistem pembayaran meliputi :

- a. Penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana
- b. Kegiatan transfer dana
- c. Kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu
- d. Kegiatan uang elektronik
- e. Kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang rupiah
- f. Penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia

Perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen(UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Putusan-Putusan Perkara Perbankan khususnya mengenai Konsumen Pengguna Kartu ATM dapat dijadikan gambaran dalam memutuskan Perkara antara Nasabah dan Bank. Dalam hal ini adalah mengenai Pertimbangan Hakim dalam memutuskan Pembatalan ganti rugi yang dialami konsumen. Hal ini sangat Penting mengingat Hilangnya dana yang dialami konsumen Lemahnya sistem keamanan dan kenyamanan yang disediakan pelaku usaha antara lain dengan adanya nomor telepon lain yang ada pada monitor tempat

konsumen melakukan Penarikan ATM.,Adanya Pembongkaran ATM ditempat yang sama dua hari setelah konsumen melakukan Penarikan, tidak terdapatnya Saksi ahli dalam yakni Bank Indonesia maupun saksi ahli lain dan tidak tersedianya Satpam atau Kepolisian dalam Penjagaan ATM tempat nasabah melakukan Penarikan .Untuk memutuskan Perkara Kerugian Konsumen Pengguna Kartu ATM Hakim harus mempertimbangkan Yurisprudensi yang dapat membantu hakim dalam memutuskan perkara yang belum jelas. Yurisprudensi adalah keputusan hakim-hakim terdahulu untuk menghadapi suatu perkara yang tidak diatur didalam UU dan dijadikan sebagai pedoman bagi para hakim yang lain untuk menyelesaikan suatu perkara yang sama. Hal ini guna tercapainya suatu keadilan, keseimbangan dan kepastian hukum.

KESIMPULAN

Bahwa dalam suatu perlindungan nasabah , terutama dalam perlindungan konsumen secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dalam implemtasinya terkait dalam system perbankan , tertutama diatur lebih lanjut dalam PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan konsumen jasa sistem Pembayaran telah melindungi Hak- Hak konsumen Pengguna Kartu ATM. Terutama pasal 10 yang menyatakan Pasal 10 “Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara” dan Pasal 19 yang menyatakan Pasal 19 “Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.”Dalam melindungi Hak-Hak konsumen Pengguna Kartu ATM terdapat beberapa lembaga terkait antara lain : BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional, LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen SwadayaMasyarakat), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), BankIndonesia, YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), Bank Indonesia, OJK(Otoritas Jasa Keuangan) dan lainnya. Terkait dengan Perkara ini, lembaga yang sangat berperan penting adalah lembaga BPSK. Dengan adanya lembaga BPSK, konsumen dapat mengajukan suatu perkara yang mana memperhatikan konsumen dalam posisi yang lemah namun tetap mengacu pada asas keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adwirman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Agus, Budi Riswandi. Aspek Hukum Internet Banking. Jakarta: PT.
- Barkatullah, Abdul Hakim. Hak-Hak konsumen. Bandung: Nusa media, 2010.
- Canal, Jordi. Universal Banking Internasional Comparasons and Theorical Perspectives. Oxford: Clarendon Press, 1997
- Fuady, Munir. Teori-Teori Besar Dalam Hukum. Cet ii. Jakarta: Kencana, 2013.
- Harahap, Yahya. Hukum Acara Perdata. Jakarta: Sinar Grafika, 2005.
- Harahap, Yahya. Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.
- Hermansyah. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: Kencana, 2011
- Ibrahim, Johannes. Kartu Kredit. Bandung: PT. Refika aditama, 2004.
- Kasmir. Dasar-Dasar Perbankan. Cet 10. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Mertokusumo, Sudikno. Hukum Acara PerdataIndonesia. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2010.
- Sembiring, Sentosa. Hukum Perbankan. Bandung: CV Mandar Maju, 2008.
- Sri Imaniyati Neni, Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, Refika Aditama, Jakarta, 2010.
- Tanya, Bernard, dkk. Teori hukum. Cet IV. Yogyakarta: Genta Publishing, 2013.

Uswatun Hasanah, Hukum Perbankan, Setara Press, Malang, 2017.

Waluyo, Bambang. Penelitian hukum dan Praktek. Cet. IV. Jakarta: Sinar Grafika, 2008