

Tanggung Jawab Pihak Bank atas Kesalahan Sistem Komputerisasi Kartu ATM pada Bank Mandiri Ditinjau dari Ketentuan Perlindungan Nasabah

Syahrial¹, Maya Intan Pratiwi², Rian Prayudi Saputra³

^{1,2,3}Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang Kota, Kab. Kampar, Provinsi Riau
srial953@gmail.com

Abstract

In serving and providing these services, banks provide computer-based facilities that are indicators, not only of progress in banking itself but also of business competition between banks that also contribute to improving the country's economy. Related to computer-based services, one of the objects is ATM facilities. ATM stands for Automatic Teller Machine or Automated Teller Machine which in Indonesia can also be interpreted as Anjungan Tunai Mandiri, is one manifestation of a computerized system that is part of banking information system technology. From the results of the study, it can be concluded that banks as institutions that work based on public trust, have a very strategic role and position in national development. The main function of banks is to collect and distribute funds to the community, so that banks are actually intermediary institutions. As a financial intermediary institution, banks become intermediaries between parties with excess funds (surplus of fouds) with parties who lack/need funds (lack of fouds). And the form of bank accountability itself is realized by resolving cases administratively and also replacing losses experienced by customers. For customers of 1 bank, they are required to replace their ATM cards with new ones so that they can be used by the person concerned. For customers 2 banks are required to compensate for losses in accordance with the losses experienced by customer 2.

Keywords: Responsibility, Computerized System Errors, Customer Protection

Abstrak

Dalam melayani dan memberikan jasa tersebut, bank menyediakan fasilitas berbasis komputer yang menjadi indikator, tidak hanya kemajuan dalam perbankan itu sendiri tetapi juga persaingan usaha antar bank yang turut memberikan kontribusi dalam peningkatan ekonomi negara. Terkait dengan pelayanan berbasis komputer, salah satu yang menjadi obyeknya adalah fasilitas ATM. ATM singkatan dari *Automatic Teller Machine* atau *Automated Teller Machine* yang di Indonesia juga dapat diartikan menjadi Anjungan Tunai Mandiri, merupakan salah satu perwujudan dari sistem komputerisasi yang merupakan bagian dari teknologi sistem informasi perbankan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, Bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, memiliki peran dan posisi yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, sehingga bank sebenarnya adalah lembaga perantara. Sebagai lembaga perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*), bank menjadi media perantara pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of fouds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan/memerlukan dana (*lack of fouds*). Dan bentuk pertanggungjawaban bank sendiri diwujudkan dengan penyelesaian kasus secara adminstratif dan juga mengganti kerugian yang dialami nasabah. Terhadap nasabah 1 bank wajib mengganti kartu ATM dengan yang baru sehingga dapat digunakan oleh yang bersangkutan. Terhadap nasabah 2 bank wajib mengganti kerugian sesuai dengan kerugian yang dialami nasabah 2.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Kesalahan Sistem Komputerisasi, Perlindungan Nasabah

Copyright (c) 2024 Syahrial, Maya Intan Pratiwi, Rian Prayudi

✉Corresponding author: Syahrial

Email Address: srial953@gmail.com (Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang Kota, Kab. Kampar, Riau)

Received 07 November 2024, Accepted 13 November 2024, Published 19 November 2024

PENDAHULUAN

Perbankan di Indonesia dinaungi dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan. Bank sebagai inti dari perbankan mempunyai peranan penting dalam sistem keuangan dan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang

Perbankan, disebutkan dalam Pasal 5 bahwa jenis bank ada dua macam, yaitu Bank Umum dan BPR (BPR). Pengertian Bank Umum dan BPR masing-masing dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah sebagai berikut :

“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 Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah sebagai berikut : “Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Dalam rangka beradaptasi menghadapi era globalisasi, membawa dampak secara menyeluruh dalam kehidupan Indonesia. Salah satu yang sangat terasa yaitu perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Hal ini dapat dilihat dengan penggunaan sistem komputerisasi dalam segala bidang. Tidak terkecuali dalam bidang ekonomi, dimana lembaga perbankan menjadi intinya, dituntut untuk menerapkan teknologi sistem informasi yang diwujudkan dengan penggunaan sistem komputerisasi dalam operasionalnya. Termasuk pemberian jasa lalu lintas pembayaran oleh Bank Umum.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan mengenai pengertian sistem dan komputerisasi sebagai berikut :

“System : 1 perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas; 2 susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya; 3 metode”.

“Komputer : alat elektronik otomatis yang dapat menghitung atau mengolah data secara cermat menurut yang diinstruksikan, dan memberikan hasil pengolahan, serta dapat menjalankan sistem multimedia (film, musik, televisi, faksimile), biasanya terdiri atas unit pemasukan, unit pengeluaran, unit penyimpanan, serta unit pengontrolan; komputerisasi : penggunaan komputer (dalam menghitung, mengolah data, dan sebagainya) secara besar-besaran”.

Menurut Wasita Nugraha menjelaskan sebagai berikut :

“Adapun komponen dari ATM yaitu mesin ATM dan kartu ATM. Bagian-bagian mesin ATM tampak dari luar terdiri dari kotak ATM, tombol angka, layar monitor, kamera (pilihan). Sedangkan di dalam mesin ATM terdiri dari satu unit komputer, *keyboard*, modem, kotak uang, *printer* kecil dan *card reader* untuk membaca data pada kartu ATM. Tentang kartu ATM juga terdapat bagian-bagian yang penting berkaitan langsung dengan kartu, yaitu *magnetic card reader*, data yang diacak, dan PIN (*Personal Identification Number*). Untuk *magnetic card reader*, sesuai dengan namanya berfungsi untuk membaca dan menerima data. Dengan fungsi tersebut *magnetic card reader* tidak memiliki kapasitas atau memori untuk menyimpan data, karena data yang telah diterima diteruskan ke pusat sistem komputerisasi bank. Saat mesin berhasil membaca data dalam kartu ATM tersebut, maka mesin akan meminta PIN (*Personal Identification Number*). PIN ini tidak terdapat di dalam kartu ATM melainkan harus di *input* oleh nasabah. Kemudian setelah PIN dimasukkan, maka data PIN tersebut akan diacak (*di-encrypt*) dengan rumus tertentu dan dikirim ke sistem komputerisasi bank yang bersangkutan. Pengacakan data PIN ini dimaksudkan agar data yang dikirim tidak bisa terbaca oleh pihak lain. PIN yang sudah diacak berikut isi data dari kartu akan dikirim langsung ke sistem komputerisasi bank untuk diverifikasi. Setelah data selesai diproses dalam sistem komputerisasi bank, maka data akan dikirim kembali ke ATM. Nasabah akan dapatkan apa yang dimintanya di ATM”.

Sistem kerja mesin ATM yang pada umumnya terpisah dari bank yang bersangkutan dihubungkan melalui sarana telekomunikasi. Setiap transaksi pada mesin ATM akan diterima

komputer dalam mesin kemudian data tersebut dikirimkan ke pusat data melalui sarana telekomunikasi tadi, seperti line telepon, Vsat atau radio. Dengan sarana telekomunikasi tersebut memungkinkan bank untuk mengawasi dan memonitor status mesin ATM ketika mesin mati atau uang di dalamnya habis.

Adanya fasilitas ATM dimaksudkan untuk mempermudah pelayanan bagi para nasabah juga memberikan efisiensi transaksi. Secara umum, pelayanan yang dapat dinikmati nasabah dengan menggunakan ATM antara lain penarikan tunai, transfer atau pemindahbukuan, pembayaran tagihan, pembelian pulsa ponsel dan isi ulang kartu debit.

Namun meskipun ATM dimaksudkan untuk memberikan kemudahan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, di sisi lain ATM sering menimbulkan masalah dan kerugian. Salah satu masalah yang terjadi di masyarakat berkaitan dengan ATM ini yaitu akibat kesalahan dalam sistem komputerisasi bank, dalam hal ini *issuing bank*. Sebagaimana kasus yang menjadi penelitian pendahuluan penulis yaitu tentang kesalahan sistem komputerisasi *database* pada kartu ATM Bank Mandiri. Kasus ini berkaitan langsung dengan penulis selaku pemilik rekening di Bank Mandiri. Secara singkat mengenai kasus ini adalah ATM yang dibuat secara instan sebagaimana penawaran dari pihak Bank Mandiri. Pihak bank menawarkan dua kategori kartu ATM berdasarkan pembuatannya yaitu kartu ATM instan dan kartu ATM sesuai pesanan nasabah. Yang dimaksud dengan kartu ATM instan yaitu jenis kartu ATM yang ditawarkan dapat diperoleh nasabah pada saat pembukaan rekening namun pada kartu tersebut tidak tercantum nama pemilik sesuai kehendak nasabah. Kartu ini dapat digunakan dengan jeda waktu kurang lebih 1 (satu) jam setelah pembuatan PIN atas kartu ATM tersebut. Kemudian kartu yang sesuai pesanan nasabah maksudnya adalah kartu ATM yang ditawarkan untuk pencantuman nama nasabah sesuai dengan kehendaknya namun memerlukan waktu setidaknya 6 (enam) hari kerja. Selain dari proses pembuatan kartu tadi, tidak ada perbedaan fitur dan pelayanan dari kedua kartu.

Kartu ATM yang dibuat secara instan kemudian diberikan input data rekening lalu dibuat PIN untuk kartu ATM tersebut. Berkaitan dengan kasus, dilakukan transaksi penarikan menggunakan kartu ATM setelah pembuatan kartu, namun saldo rekening dinyatakan tidak mencukupi untuk dilakukan penarikan. Dari transaksi cek saldo, jumlah saldo rekening tidak sesuai dengan yang tercantum dalam buku tabungan. Setelah dikonfirmasi, pihak bank menyatakan adanya kemungkinan *error system* pada mesin ATM dan disarankan untuk mencoba melakukan transaksi kembali dengan mesin ATM yang berbeda.

Beberapa hari kemudian, dapat dilakukan transaksi penarikan di luar kota dan berhasil. Tetapi dari transkrip transaksi yang tercetak, ada penambahan saldo yang signifikan dari saldo sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut tidak dapat langsung dikonfirmasi, karena hanya dapat dilakukan kepada pihak *issuing bank* kartu ATM. Dilakukan beberapa kali transaksi hingga kartu ATM tidak dapat digunakan karena telah diblokir.

Konfirmasi yang diberikan pihak *issuing bank* berkaitan dengan kartu ATM yang diblokir adalah bahwa data yang diterima kartu ATM tersebut bukan merupakan data rekening yang seharusnya, melainkan data rekening nasabah lain. Pihak bank menyatakan telah terjadi kesalahan dalam sistem komputerisasi bank. Dari data yang ada, kesalahan sistem komputerisasi terjadi karena adanya kemiripan data rekening yaitu nama nasabah. Dengan demikian, pihak bank meminta kesediaan nasabah pengguna kartu ATM tadi untuk mengganti sejumlah uang sesuai dengan transaksi yang telah dilakukan, sebagai ganti rugi kepada pihak yang telah dirugikan, yaitu nasabah pemilik rekening yang terdapat dalam data pada kartu ATM.

Akibat kesalahan sistem komputerisasi tersebut, pihak nasabah telah dirugikan. Meskipun kerugian ini tidak timbul karena tindakan kriminal seperti pembobolan rekening melalui ATM, hal ini tetap bertentangan dengan ketentuan dalam perbankan mengenai prinsip kehati-hatian bank dan perlindungan bagi nasabah atas simpanannya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik meneliti tentang ***“Tanggung Jawab Pihak Bank Atas Kesalahan Sistem Komputerisasi Kartu ATM Pada Bank Mandiri Ditinjau Dari Ketentuan Perlindungan Nasabah”***.

METODE

Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Normatif, dimana mengkaji studi dokumen menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Pokok permasalahan dari penelitian ini adalah apa saja ruang lingkup perbankan dan dasar hukum perbankan, serta bagaimana tanggung jawab pihak bank atas kesalahan sistem komputerisasi kartu ATM ditinjau dari ketentuan perlindungan nasabah bank.

HASIL DAN DISKUSI

Ruang Lingkup Perbankan Dan Dasar Hukum Perbankan

Pembangunan memerlukan dana yang tidak sedikit dan berkesinambungan. Dalam hal pengerahan dana masyarakat tidak dapat dikesampingkan peran lembaga perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Bank sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, memiliki peran dan posisi yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, sehingga bank sebenarnya adalah lembaga perantara. Sebagai lembaga perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*), bank menjadi media

perantara pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan/memerlukan dana (*lack of funds*).

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Penjelasan Pasal 2 tersebut menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945). Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan.

Pengaturan perbankan di Indonesia memiliki beberapa fungsi utama yaitu sebagai berikut :

1. Untuk tujuan moneter, Pengaturan perbankan diarahkan untuk tujuan moneter, ditujukan untuk mendorong stabilitas moneter di Indonesia. Hal ini mengingat masih dominannya perbankan sebagai sumber pembiayaan investasi.
2. Untuk tujuan pengawasan terhadap industri perbankan, Pengaturan perbankan untuk tujuan pengawasan adalah dalam rangka menjaga keamanan dan kesehatan bank maupun kesehatan sistem keuangan secara keseluruhan, melindungi nasabah, dan menjaga stabilitas pasar uang serta mendorong sistem perbankan yang efisien dan kompetitif.
3. Untuk tujuan pembangunan, Pengaturan perbankan untuk tujuan pencapaian program pembangunan diarahkan agar perbankan nasional dapat mengatasi masalah-masalah ekonomi pada masa pembangunan.

Menurut jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, menyatakan bahwa :

Usaha Bank Umum meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 - a. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari pada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
 - d. Sertifikat Bank Indonesia (SBI)
 - e. Obligasi.

- f. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
- g. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan antar pihak ketiga.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
11. Dihapus.
12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
13. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain melakukan kegiatan usaha tersebut, dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan ditentukan juga bahwa Bank Umum dapat pula yaitu :

1. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
2. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan di bidang keuangan, seperti sewanguna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
3. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus pensiun sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pasal 13 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menentukan bahwa, Usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Mmemberikan kredit.

3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

Bentuk hukum suatu Bank Umum dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi atau Perusahaan Daerah sedangkan bentuk hukum suatu Bank Perkreditan Rakyat dapat berupa salah satu dari Perusahaan Daerah, Koperasi, Perseroan Terbatas atau bentuk lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Seperti telah diuraikan di atas, bahwa bank merupakan *financial intermediary* (lembaga perantara keuangan), dengan demikian memiliki tugas utama dalam menghimpun dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat. Untuk kesinambungan usaha perbankan maka diperlukan pengawasan untuk menghindari kredit bermasalah.

Tanggung Jawab Pihak Bank Atas Kesalahan Sistem Komputerisasi Kartu ATM Ditinjau Dari Ketentuan Perlindungan Nasabah Bank

Tanggung jawab adalah mengenai kewajiban untuk menebus (mengganti) terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Dasar pertanggungjawaban adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian, dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang telah dibuat. Pertanggungjawaban harus didasarkan atas satu perbuatan, dan perbuatan itu haruslah perbuatan alpa. Perbuatan kealpaan dan penyebab kerugian adalah unsurnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan kewajiban untuk mengganti atau menebus atas kerugian yang ditimbulkan atas suatu tindakan yang telah dilakukan, baik kerugian tersebut timbul dari tidak dipenuhinya perjanjian maupun karena pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengingat dalam penelitian ini akan dibahas mengenai tanggung jawab pihak bank atas kesalahan sistem komputerisasi kartu ATM ditinjau dari ketentuan perlindungan nasabah, maka berikut ini akan dijelaskan tentang konsep perlindungan hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat sebagai berikut perlindungan hukum dibagi menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Menurut Sudikno perlindungan hukum adalah suatu hal atau perbuatan untuk melindungi subjek hukum berdasarkan pada peraturan perundangundangan yang berlaku disertai sanksi-sanksi bila ada yang wanprestasi.

Menurut Fathor Rahman yang mengutip pendapat dari Soerjono Soekanto maksud perlindungan hukum adalah untuk menjamin keberadaan sesuatu hal tertentu, dimana selaras dengan fungsi hukum, yaitu sebagai alat ketertiban dan keteraturan, sebagai sarana mewujudkan keadilan sosial dan sebagai sarana penggerak pembangunan.

Menurut pendapat Salam Nasution yang mengutip dari pendapat Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-

kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Hermansyah membagi perlindungan hukum bagi nasabah bank menjadi dua, yaitu perlindungan langsung dan perlindungan tidak langsung. Yang termasuk dalam perlindungan langsung yaitu hak *preferen* nasabah bank dan lembaga penjamin simpanan. Perlindungan tidak langsung meliputi prinsip kehati-hatian yang harus diterapkan bank, batas maksimum pemberian kredit, kewajiban bank untuk mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi, serta adanya merger, konsolidasi dan akuisisi bank.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep Sulistyandari mengenai perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum itu berkaitan bagaimana hukum memberikan keadilan yaitu memberikan atau mengatur hak dan kewajiban terhadap subyek hukum, selain itu juga berkaitan bagaimana hukum memberikan keadilan terhadap subyek hukum yang dilanggar haknya untuk mempertahankan haknya tersebut.

Mengenai hak dan kewajiban, Sulistyandari menguraikan berdasarkan pendapat Nicolai hak mengandung kebebasan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu atau menuntut pihak lain untuk melakukan tindakan tertentu. Kewajiban memuat keharusan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu.

Perlindungan hukum timbul karena adanya hubungan hukum. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah sebagaimana telah disebutkan sebelumnya menurut Sulistyandari ada 2, yaitu hubungan kontraktual dan hubungan non-kontraktual. Secara singkat, hubungan kontraktual merupakan hubungan yang mendasarkan pada perjanjian antara bank dengan nasabah. Sedangkan hubungan non-kontraktual adalah hubungan antara bank dan nasabah yang timbul karena undang-undang atau kebiasaan yang berlaku dalam perbankan.

Hubungan kontraktual dalam hal ini adalah hubungan yang timbul dari perjanjian penyimpanan dana antara bank dengan nasabah, kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Adapun hak dari nasabah adalah mendapat pengembalian dana simpanan beserta bunga yang telah disepakati dan kewajiban pihak bank adalah mengembalikan dana simpanan nasabah tersebut.

Pada kasus dalam penelitian ini, hubungan hukum yang ada adalah perjanjian penyimpanan dana antara bank dengan nasabah 1 dan perjanjian penyimpanan dana antara bank dengan nasabah 2. Masing-masing berdasarkan perjanjian penyimpanan dana tersebut, dimana simpanan dana disini adalah dalam bentuk tabungan, antara bank dengan nasabah 1 timbul hak dan kewajiban. Hal tersebut berlaku pula antara bank dengan nasabah 2. Hak dari masing-masing nasabah dalam perjanjian penyimpanan dana ini adalah pengembalian dana simpanan beserta bunga yang telah disepakati. Hak nasabah tersebut menjadi kewajiban bagi pihak bank untuk mengembalikan dana simpanan beserta bunga yang telah disepakati.

Menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan pengertian Simpanan adalah sebagai berikut :

“Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.”

Adapun pengertian Tabungan diatur dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yaitu sebagai berikut :

“Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.”

Dari pengertian tersebut dapat dilihat karakteristik tabungan yaitu penarikan dana yang dapat dilakukan setiap saat tanpa menggunakan sarana perintah pembayaran seperti yang disebutkan. Penarikan dana simpanan tabungan dapat ditarik melalui *teller* pada kantor bank, atau juga dapat melalui ATM dengan menggunakan kartu ATM.

Terkait dengan kasus sebagaimana data nomor 3 dalam hasil penelitian, kesalahan data pada kartu ATM telah menimbulkan kerugian, baik bagi pihak nasabah 1 maupun bagi pihak nasabah 2. Dalam membahas kasus ini, pertama-tama akan dianalisis dari hubungan kontraktual terlebih dahulu.

Hubungan kontraktual antara bank dengan nasabah dituangkan dalam perjanjian penyimpanan dana. Berdasarkan hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian penyimpanan dana antara bank dengan nasabah, nasabah 1 berhak untuk mengambil uang simpanan dan bunga yang telah disepakati sebelumnya, melalui ATM. Tetapi nasabah 1 tidak dapat mengambil simpanannya melalui ATM sebagai akibat dari kesalahan sistem komputerisasi oleh bank. Namun demikian, nasabah 1 masih dapat menggunakan haknya tadi melalui *teller*. Sehingga dari perjanjian penyimpanan tidak ada pelanggaran atau wanprestasi. Hanya saja disini nasabah 1 merasa dirugikan tidak dapat menggunakan kartu ATM sebagai fasilitas dari bank sebagaimana yang sudah diperjanjikan.

Ditinjau dari perjanjian penyimpanan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, telah disebutkan di atas bahwa hak nasabah adalah pengembalian dana simpanan yang disimpan di bank beserta bunganya, dan kewajiban pihak bank adalah mengembalikan dana simpanan tersebut beserta bunganya. Kesalahan sistem komputerisasi oleh bank menyebabkan dana simpanan nasabah 2 hilang akibat terdebit oleh pihak lain, dalam hal ini oleh nasabah 1. Kemudian nasabah 2 mengadukan hal tersebut kepada bank. Pihak bank mengembalikan dana simpanan nasabah 2 tadi, dengan cara memblokir saldo rekening nasabah 1 dan memindahkan dana tersebut ke rekening nasabah 2, sehingga dana simpanan nasabah 2 telah dikembalikan oleh pihak bank. Dari uraian tersebut, bank telah memenuhi kewajiban berdasarkan perjanjian penyimpanan dana terhadap nasabah 2, maka bank tidak melanggar atau melakukan wanprestasi.

Kasus kesalahan sistem komputerisasi oleh bank dikaitkan dengan pendapat Sulistyandari tentang perlindungan hukum berdasarkan hubungan kontraktual antara bank dengan nasabah serta hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian penyimpanan, maka dapat dideskripsikan bahwa bank tidak melanggar kewajibannya, karena bank telah memenuhi prestasi, yaitu mengembalikan dana simpanan serta bunga yang telah disepakati kepada nasabah.

Kesalahan data sistem komputerisasi kartu ATM yang menimbulkan kerugian bagi nasabah, hal ini bukan merupakan pelanggaran terhadap hak nasabah berdasarkan perjanjian penyimpanan yang merupakan hubungan kontraktual antara bank dengan nasabah, melainkan berkaitan dengan hubungan non-kontraktual antara bank dengan nasabah. Hubungan non-kontraktual antara bank dengan nasabah timbul dari peraturan perundang-undangan dan kebiasaan yang berlaku di bidang perbankan. Adapun peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian di sini antara lain Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang BI beserta peraturan pelaksanaannya serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Perbankan dikenal asas perbankan yaitu asas demokrasi ekonomi dengan penerapan prinsip kehati-hatian. Asas perbankan ini diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perbankan. Prinsip kehati-hatian erat hubungannya dengan kepercayaan masyarakat dan tingkat kesehatan bank. Hal ini berkaitan dengan dana yang dipercayakan masyarakat kepada pihak bank yang juga menjadi indikasi tingkat kesehatan bank. Ronny Sautma Hotma menyatakan pendapat yang dikutip oleh Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman mengenai prinsip kehati-hatian sebagai berikut :

Adanya prinsip kehati-hatian bertujuan agar bank yang menggunakan dana nasabah akan mampu membayar kembali dana tersebut yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para nasabah penyimpan dana.

Dengan prinsip kehati-hatian, bank diwajibkan untuk bertindak secara hati-hati, cermat, teliti, dan bijaksana atau tidak ceroboh dengan meminimalisir kemungkinan risiko yang akan terjadi dalam rangka menjalankan kegiatan usahanya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Berlandaskan prinsip kehati-hatian ini, bank juga harus memperhatikan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perbankan dalam melaksanakan kegiatan usahanya sehingga setiap tindakannya harus berdasarkan peraturan dan memperoleh kepastian hukum, yang kesemuanya merupakan tindakan dalam rangka memberikan perlindungan bagi kepentingan nasabah dan dana simpanannya.

Selain adanya prinsip kehati-hatian, pengawasan terhadap bank juga diperlukan untuk menjaga kestabilan dan kesehatan bank. Sebagaimana tujuan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral, yaitu mencapai dan menjaga kestabilan nilai rupiah. Tujuan BI ini diwujudkan melalui tugas-tugasnya yaitu menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi bank. Dari tugas-tugas tersebut, Bank Indonesia mengeluarkan peraturan pelaksana yang memuat ketentuan-ketentuan berkaitan dengan perbankan. Mengingat pada prinsip kehati-hatian, peraturan pelaksana tersebut wajib dilaksanakan oleh bank dalam melakukan kegiatan usahanya, karena berpengaruh pada kepercayaan masyarakat dan tingkat kesehatan bank itu sendiri.

Tugas BI yang kedua adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Berdasarkan tugas tersebut BI mengeluarkan peraturan untuk mengatur sistem pembayaran. Hal ini berhubungan dengan kartu ATM merupakan salah satu jenis Alat Pembayaran dengan Menggunakan

Kartu (APMK) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012. Dalam Pasal 1 angka 3 disebut pengertian APMK, yaitu sebagai berikut :

Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, yang selanjutnya disebut APMK, adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu *automated teller machine* (ATM) dan/atau kartu debit.

Berdasarkan konsiderans dalam Peraturan Bank Indonesia tentang APMK bahwa aspek kehati-hatian dan aspek perlindungan konsumen perlu lebih diperhatikan, maka dalam peraturan ini terdapat ketentuan pada Pasal 23 sebagaimana mengenai kewajiban pihak bank sebagai penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dalam memberikan informasi kepada nasabah pemegang kartu. Di samping itu, dalam Pasal 27 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK, sebagaimana yang merupakan ketentuan Pengawasan oleh BI, diatur mengenai kewajiban pihak bank yang berperan sebagai Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir.

Selain ketentuan di atas, dalam hasil penelitian ini juga memuat ketentuan Pasal 29 mengenai Peningkatan Keamanan Teknologi, yang mewajibkan Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir berkaitan dengan peningkatan keamanan teknologi, yaitu :

1. Menggunakan sistem yang aman dan andal;
2. Memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi apmk;
3. Memiliki kebijakan dan prosedur tertulis (*standard operating procedure*) penyelenggaraan kegiatan apmk; dan
4. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data.

Adapun yang dimaksud dengan Prinsipal, Penerbit, *Acquirer*, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian Akhir yang diatur dalam Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK adalah sebagai berikut :

“Prinsipal adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerja sama antar anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.”

“Penerbit adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan APMK.” “*Acquirer* adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang :

1. Melakukan kerja sama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari APMK yang diterbitkan oleh pihak selain *Acquirer* yang bersangkutan;
2. Bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.”

“Penyelenggara Kliring adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing Penerbit dan/atau *Acquirer* dalam rangka transaksi APMK.”

“Penyelenggara Penyelesaian Akhir adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing Penerbit dan/atau *Acquirer* dalam rangka transaksi APMK berdasarkan hasil perhitungan dari Penyelenggara Kliring.”

Dalam penjelasan Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK, yang dimaksud dengan “aman” adalah sistem elektronik yang digunakan terlindungi secara fisik dan nonfisik. Sedangkan yang dimaksud dengan “andal” adalah sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

Berkaitan dengan teknologi informasi, dalam penjelasan umum Peraturan Bank Indonesia tentang APMK disebutkan bahwa dari sisi aspek perlindungan kepada para pemegang APMK, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh Penerbit, dalam hal ini bank, untuk menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan yang baru di bidang informasi dan transaksi elektronik dalam hasil penelitian ini, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE).

Berdasarkan uraian ketentuan dalam data yaitu Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK dan Pasal 15 Undang-Undang ITE, dapat disimpulkan bahwa bank wajib menggunakan sistem teknologi dan elektronik yang aman dan andal dalam rangka melindungi nasabah pada umumnya, khususnya nasabah pemegang kartu ATM. Untuk memenuhi kriteria sistem teknologi dan elektronik yang aman dan andal, maka bank harus memenuhi syarat-syarat minimum dalam mengoperasikan sistem teknologi dan elektronik tersebut sebagaimana ditentukan dalam Pasal 16 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Dalam buku karangan Munir Fuady yang berjudul Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance), disebutkan mengenai teori hukum yang menentukan siapa yang bertanggung jawab secara hukum terhadap kekeliruan/penipuan dalam hal transfer dana lewat bank, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan transaksi transfer uang, termasuk dalam memilih alat kirim yang cocok, selaku lembaga bisnis, bank memiliki kewajiban untuk berhati-hati (*reasonable care*). Jika bank secara hukum dianggap lengah, maka bank tersebut harus bertanggung jawab.
2. Dimungkinkan diberikan pembebasan tanggung jawab (*disclaimer*) kepada bank jika terjadi penipuan/kekeliruan dan hal mana harus ditentukan dengan tegas dalam kontrak yang tertulis.

Teori tersebut dapat dianalogikan terhadap kasus pada penelitian ini yaitu kesalahan bank dalam sistem komputerisasi. Bank telah dinyatakan lalai atau lengah sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah, maka bank harus bertanggung jawab.

Pasal 29 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK dan Pasal 15 dan Pasal 16 Undang-Undang ITE, serta analogi dari teori yang dikemukakan oleh Munir Fuady, maka dapat dideskripsikan bahwa dikarenakan bank wajib menerapkan sistem teknologi dan elektronik yang aman dan andal dalam menyelenggarakan kegiatan APMK, dengan demikian kesalahan data sistem komputerisasi pada kartu ATM merupakan kesalahan akibat kelalaian pihak bank dalam hal sistem komputerisasi. Kesalahan tersebut telah melanggar ketentuan yang disebutkan di atas sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Berdasarkan uraian berkaitan dengan kerugian di atas, dapat disimpulkan menurut teori tanggung jawab Roscoe Pound yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa tanggung jawab merupakan kewajiban untuk mengganti atau menebus atas tindakan yang telah dilakukan dan menimbulkan kerugian, baik kerugian tersebut timbul karena tidak dipenuhinya perjanjian atau karena melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank lalai dan telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, maka bank harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh nasabah akibat kelalaian tersebut. Adapun kerugian yang dialami nasabah 1 dan nasabah 2 berbeda sebagaimana pada hasil penelitian ini, maka tanggung jawab dalam mengganti kerugian tersebut juga berbeda. Terhadap nasabah 1 yang mengalami kerugian tidak dapat menggunakan kartu ATM yang dipegang sebagaimana mestinya, maka bank harus menyelesaikan secara administratif dan mengganti kartu ATM tersebut dengan kartu ATM yang baru. Terhadap nasabah 2 yang mengalami kerugian hilangnya dana simpanan dalam rekening tabungannya, maka bank wajib menyelesaikan masalah tersebut, baik secara administratif maupun mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah 2.

Selain tanggung jawab terhadap nasabah, bank juga harus bertanggung jawab kepada BI sebagai bank pengawas. Dari Pasal 38 Peraturan Bank Indonesia tentang APMK, dikaitkan dengan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 29 Peraturan bank Indonesia tentang APMK, dapat disimpulkan bank akan diberi sanksi oleh BI yaitu sanksi administratif berupa teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan APMK, dan/atau pencabutan ijin penyelenggaraan kegiatan APMK.

Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha, dikaitkan pada penelitian ini, yaitu kesalahan sistem komputerisasi kartu ATM oleh bank, maka dapat dideskripsikan bahwa bank telah melanggar hak nasabah sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 4 huruf a, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa kartu ATM, khususnya terhadap hak nasabah 1. Selain itu bank sebagai pelaku usaha juga melanggar ketentuan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu kewajiban untuk menjamin mutu jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, hal ini dikaitkan kesalahan dengan sistem komputerisasi oleh bank menunjukkan bahwa bank tidak bisa menjamin mutu dari jasa yang diberikannya, yaitu kartu ATM.

Dari uraian di atas ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha, menetapkan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen karena barang atau jasa yang dihasilkan. Adapun ketentuan ganti rugi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

2. Tenggat waktu pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
3. Pemberian ganti kerugian tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
4. Ketentuan di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam hal konsumen tidak memperoleh kompensasi ganti rugi dari pelaku usaha sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 19, konsumen dapat melakukan upaya hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan adalah dengan mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan jalur litigasi dan non-litigasi. Jalur non-litigasi dilakukan dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan kesepakatan para pihak. Ketika telah disepakati menggunakan upaya non-litigasi untuk menyelesaikan sengketa, upaya litigasi atau melalui pengadilan dapat dilakukan setelah upaya non-litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu atau semua pihak.

Hasil keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib dilaksanakan oleh para pihak. Namun ketika ada pihak yang merasa keberatan atas penyelesaian tersebut dapat mengajukan keberatan sebagai upaya banding ke pengadilan negeri di tempat konsumen berada. Berkaitan dengan gugatan, pihak yang mengajukan gugatan juga dapat melakukan melalui gugatan biasa, *legal standing* atau juga *class action*. Keberatan atas putusan pengadilan umum tersebut juga dapat dilakukan upaya hukum kasasi yang diajukan kepada Mahkamah Agung.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, maka penarikan kesimpulannya adalah sebagai berikut. Pertama, Bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, memiliki peran dan posisi yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, sehingga bank sebenarnya adalah lembaga perantara. Sebagai lembaga perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*), bank menjadi media perantara pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan/memerlukan dana (*lack of funds*). Kedua, bentuk pertanggungjawaban bank sendiri diwujudkan dengan penyelesaian kasus secara administratif dan juga mengganti kerugian yang dialami nasabah. Terhadap nasabah 1 bank wajib mengganti kartu ATM dengan yang baru sehingga dapat digunakan oleh yang bersangkutan. Terhadap nasabah 2 bank wajib mengganti kerugian sesuai dengan kerugian yang dialami nasabah 2. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilanggar pihak bank atas kesalahan sistem komputerisasi kartu ATM pada Bank Mandiri yaitu sebagai berikut :

1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, yang menyatakan bahwa bank wajib menerapkan manajemen risiko dalam menyelenggarakan kegiatan APMK untuk melindungi kepentingan nasabah, juga wajib untuk menjamin keamanan dan keandalan sistem teknologi yang digunakan. Kesalahan sistem komputerisasi pada kartu ATM yang merupakan kesalahan pihak bank akibat kelalaian telah melanggar ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut di atas. 2) Undang-Undang ITE yang mewajibkan untuk penggunaan sistem elektronik yang andal dan aman dalam rangka Penyelenggaraan Sistem Elektronik. Berdasarkan penjelasan dalam Peraturan Bank Indonesia tentang APMK, bank harus menyesuaikan ketentuan dari perkembangan peraturan perundang-undangan di bidang teknologi dan informasi yang baru, yaitu Undang-Undang ITE, sehingga bank wajib melaksanakan ketentuan Undang-Undang. 3) Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bank telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a dan Pasal 7 huruf d, yaitu hak nasabah atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan mengkonsumsi jasa kartu ATM dari bank, dan kewajiban bank untuk menjamin mutu jasa kartu ATM berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Kesalahan sistem komputerisasi kartu ATM sebagai produk/jasa bank tersebut telah menyebabkan kerugian bagi nasabah.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut. Pertama, bagi nasabah, sebaiknya lebih memperhatikan berkaitan reputasi bank yang dapat menjamin simpanan dengan fasilitas keamanan dan keandalan teknologi yang memadai sehingga meminimalisir terjadinya kasus seperti ini. Kedua, bagi bank, sudah seharusnya selalu memantau sistem teknologi komputerisasi yang digunakan untuk menjamin keamanan bagi nasabah demi reputasi bank yang bersangkutan sehingga dapat menjaga kepercayaan nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dalam hal ada pengaduan nasabah berkaitan dengan kartu ATM, seharusnya bank menyelidiki terlebih dahulu sebelum menyatakan langsung bahwa hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab nasabah karena hal itu dapat mengikis kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa, Bank Indonesia sebaiknya untuk lebih mensosialisasikan tentang mediasi perbankan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan dapat mengajukan upaya penyelesaian jika merasa dirugikan oleh bank. Dilakukan penyesuaian terhadap ketentuan mengenai tanggung jawab atas kartu ATM dalam pengaturan regulasi intern bank. Bagi pemerintah sebagai penegak hukum dan pembuat undang-undang, sebaiknya membuat regulasi khusus yang mengatur mengenai perlindungan nasabah bank dan mengenai kartu ATM, sehingga hak nasabah lebih terjamin secara hukum dan tingkat pelanggaran terhadap hak nasabah dapat ditekan.

REFERENSI

Buku-Buku

Deasy Risma Rotua Siahaan, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (Automated Teller Machines) Dalam Sistem Perbankan Indonesia*, Medan, Program Magister Kenotariatan Universitas Sumatera Utara, 2008

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

Kamus Besar Bahasa Indonesia

M. Sinaga, Syamsudin, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Tatanusa, Jakarta, 2012

Muhamad Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2008

Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Buku Kedua (Tingkat Advance)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001

Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010

Salim, *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012

Sigit Traindaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2007

Sutan Remy Sjahdeini, *Hak Tanggungan, Azas-Azas, Ketentuan-Ketentuan Pokok Dan Masalah Yang Dihadapi Oleh Perbankan*, Alumni, Bandung, 1999

Wasita Nugraha, *Autentifikasi dan Validasi PIN Pada ATM*, Universitas Teknik Yogyakarta, Yogyakarta, 2010

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik