
Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) *Electronic Banking Melalui* Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Tami Rusli

Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Perlindungan hak yang mungkin didapat konsumen/nasabah adalah melalui lembaga konsumen. Akan tetapi, pihak lembaga konsumen dalam fungsinya sebagai lembaga yang menjembatani kepentingan konsumen dengan para pengusaha, sering mengalami hambatan-hambatan baik dari konsumen sendiri, pengusaha, maupun pemerintah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami secara lebih jelas bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/nasabah anjungan tunai mandiri di lembaga keuangan perbankan. Pendekatan masalah dalam penulisan ini adalah pendekatan yuridis normatif. Setelah data dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui Anjungan Tunai Mandiri yaitu pemberian keamanan kartu dilakukan dengan mengkombinasikan penggunaan *magnetic stripe* dengan penggunaan *chip (integrated circuit)*, yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data, sehingga pada kartu dapat ditambahkan aplikasi untuk kepentingan pengamanan pemrosesan data transaksi serta peningkatan keamanan mesin *Electronic Data Capture (EDC)* pada penyedia barang dan/atau jasa (*merchant/point of sales*), keamanan mesin ATM, dan keamanan pada sistem pendukung dan pemroses transaksi (*back end system*) yang berada pada penerbit, *Acquirer* dan/atau *third party processor*, dilakukan dengan cara menyediakan mesin dan sistem yang dapat memproses kartu dengan teknologi chip sehingga keamanan konsumen terjamin.

Kata Kunci: *perlindungan konsumen, nasabah bank*

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan usaha bank secara umum adalah pengumpulan dana, pemberian kredit, mempermudah sistem pembayaran dan penagihan, serta pemberian jasa keuangan lainnya (Muhammad Djumhana, 2000:140). Secara garis besar kegiatan jasa perbankan tersebut bila dilihat dari segi pendapatannya maka dikenal dengan jasa yang menghasilkan pendapatan berupa bunga seperti pemberian kredit, dan pendapatan non bunga (*fee based income*) seperti menyewakan *safe deposit box*, transaksi valuta asing, transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), bank garansi, dan sebagainya. Lembaga perbankan sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Karena ia merupakan lembaga keuangan yang mempunyai kedudukan sangat penting dalam kehidupan perekonomian, adapun lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat (Ketut Rindjin, 2003:13).

Ketentuan Pasal 1 butir (2) UU Perbankan menyatakan bahwa: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Berdasarkan kegiatan bank secara umum, dapat diketahui bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya berfungsi sebagai *financial intermediary* yang usaha utamanya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Dua fungsi tersebut tidak dapat dipisahkan. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya, sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja. Upaya untuk melaksanakan mengoptimalkan pelayanan yang prima di lembaga perbankan yaitu dengan mendirikan ATM-ATM pada tempat-tempat yang strategis. Di mana tujuan didirikannya ATM tersebut yaitu untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan, dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah.

Penggunaan uang sebagai sarana pembayaran sudah dikenal luas dan merupakan kebutuhan pokok hampir di setiap kegiatan masyarakat. Namun dalam perjalanannya penggunaan uang mengalami berbagai hambatan tertentu. Jika penggunaan dalam jumlah besar hambatannya adalah risiko membawa uang tunai sangat besar. Risiko yang timbul dan harus dihadapi adalah seperti risiko kehilangan, pemalsuan, atau terkena perampokan. Akibatnya kegiatan penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran mulai berkurang penggunaannya. *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah salah satu bentuk produk perbankan hasil teknologi (komputer) dalam upaya peningkatan pelayanan bank kepada nasabah. ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Penggunaan ATM dirasakan lebih aman dan praktis untuk segala keperluan. Jikalau tadinya nasabah dilayani oleh petugas bank di kantor bank yang bersangkutan bila hendak bertransaksi, dengan ATM nasabah tetap dapat melakukan kegiatan keuangan rutin tersebut tanpa harus pergi ke kantor yang bersangkutan. Melalui ATM nasabah dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran, pemindahan buku antar-rekening, melihat informasi saldo, dan menukarkan cek setiap saat selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan pada waktu libur, ATM diberikan pada konsumen (nasabah) untuk melakukan pembayaran di berbagai tempat seperti, hotel, restoran, tempat hiburan, supermarket dan tempat-tempat lainnya.

Sebagai sarana untuk melaksanakan kegiatan dalam masyarakat penggunaan ATM selain memberikan kemudahan bagi nasabah ternyata dapat menimbulkan masalah bagi pemakainya, misalnya dalam melakukan transaksi penarikan, dana yang diterima nasabah tidak sesuai dengan dana yang didebet dari rekeningnya. Di dalam aplikasi permohonan penerbitan kartu ATM tidak ada klausula yang menyebutkan tentang tanggung jawab pihak Bank. Sehingga dalam menyelesaikan masalah yang dialami konsumen (nasabah) pemegang kartu ATM, bank menggunakan kebijaksanaan masing-masing.

Sehubungan kebijaksanaan bank tersebut, maka setiap konsumen (nasabah) yang mengalami masalah mendapat penyelesaian yang berbeda-beda. Ada nasabah yang mendapat penyelesaian dengan baik namun ada yang tidak. Perlindungan hak yang mungkin didapat nasabah adalah melalui lembaga konsumen. Akan tetapi, pihak lembaga konsumen dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga yang menjembatani kepentingan konsumen dengan para pengusaha, sering mengalami hambatan-hambatan baik dari konsumen sendiri, pengusaha maupun pemerintah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji, dan menginterpretasi bahan-bahan kepustakaan yang ada dalam literatur-literatur, Peraturan Perundang-Undangan, dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penggunaan kartu anjungan tunai mandiri sebagai bentuk perjanjian perbankan sehingga diperoleh gambaran mengenai bentuk perlindungan hukum dalam perjanjian perbankan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan selanjutnya dilakukan analisa secara kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari *consumer* (Inggris American) atau *consument/konsument* (Belanda), di mana secara harfiah arti kata konsumen itu adalah lawan dari produsen (AZ. Nasution, 1999:3). Sedangkan di dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan maksud dari barang dan jasa yang terdapat dalam Pasal 1 ayat 4 dan ayat 5 UUPK menyatakan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen (nasabah), sedangkan jasa adalah layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen (nasabah).

Dalam UUPK ini tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata-kata produsen sebagai lawan dari kata konsumen untuk itu digunakan kata pelaku usaha yang bermakna luas, istilah terakhir ini untuk memberi arti sekaligus bagi produsen, penyalur, penjual jasa atau produk yang lazim diberikan.

Konsumen memang tidak sekadar pembeli tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan atau barang dimana terjadinya suatu transaksi konsumen berupa perolehan barang atau jasa, termasuk pemilihan kenikmatan dalam menggunakan atau mengkonsumsinya. Jadi dari beberapa definisi yang ada istilah konsumen tidak banyak berbeda di mana konsumen diartikan sebagai pemakai barang dan atau jasa terakhir yang tersedia dalam masyarakat dengan tujuan untuk dikonsumsi.

Pengertian Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, menurut AZ. Nasution perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan serangkaian peraturan yang memuat azas-azas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen (AZ. Nasution, 1999:24).

Dalam ilmu hukum, perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua:

1. Perlindungan secara preventif

Perlindungan secara preventif adalah upaya pencegahan terhadap ancaman dan keselamatan konsumen melalui perundang-undangan dan peraturan-peraturan yang dilaksanakan sebagai hukum yang menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan dan memberikan perlindungan

bagi seseorang, sekelompok orang, masyarakat, sekelompok masyarakat dari suatu keadaan yang telah terjadi yang tidak diinginkan.

2. Perlindungan secara represif

Perlindungan secara represif adalah upaya penanggulangan keselamatan konsumen yang dilaksanakan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat, pelaksanaan keamanan dan keselamatan konsumen dilaksanakan sebagai hukum pelaksana yang menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan dan memberikan perlindungan bagi seseorang, sekelompok orang, masyarakat, sekelompok masyarakat dari suatu keadaan yang terjadi yang tidak diinginkan (Bambang Waluyo, 1992:76).

Dalam Pasal 1 ayat 1 UUPK Pengertian Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. dan Pasal 2 UUPK Perlindungan Konsumen ini berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Sehubungan dengan itu, perlindungan adalah merupakan upaya melindungi konsumen dari perbuatan atau perlakuan pengusaha yang hanya mencari keuntungan semata, sedangkan tujuan dari perlindungan adalah memungkinkan konsumen dapat menikmati atau memakai suatu produk tanpa khawatir bahwa produk layak atau tidak layak untuk dipakai.

Pengertian Lembaga Perbankan

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabahnya. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank (Malayu SP. Hasibuan, 2001:1).

Menurut Pasal 1 ayat (2) UU Perbankan, 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

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dan memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2001:3).

Berdasarkan kedua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau tempat berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan transaksi pembayaran.
2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Nasabah) *Electronic Banking* Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

konsumen dari pelayanan jasa perbankan yang sering dikenal dengan sebutan nasabah, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Konsumen (nasabah) merupakan unsur yang sangat berperan dalam dunia perbankan, mati

hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak konsumen (nasabah) yang lebih luas yaitu masyarakat.

Konsumen (nasabah) dalam hubungannya dengan jasa perbankan mempunyai kedudukan yang berada pada dua sisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana ia berada apakah berposisi sebagai debitur ataukah ia berposisi sebagai kreditur. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposan maupun pembeli surat berharga (obligasi atau *commercial paper*) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan kartu anjungan tunai mandiri, bank garansi, penyewaan save deposite box, transfer uang, dan pelayanan lainnya, konsumen (nasabah) mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan.

Konsumen (nasabah) yang mendapat perlindungan tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah yang dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen (nasabah) namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan konsumen (nasabah) telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku yang isinya telah ditetapkan secara sepihak dalam hal ini biasanya ditetapkan oleh bank sebagai pelaku usaha..

Perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan electronic banking melalui ATM dapat dilihat dari berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan konsumen (nasabah) bank diantaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Media Perbankan” yang keseluruhan peraturan itu berlaku dan harus diperhatikan oleh pelaku usaha jasa perbankan.

Perlindungan konsumen (nasabah) mempunyai arti penting, baik konsumen yang melakukan *electronic banking* melalui ATM merupakan upaya perlindungan konsumen (nasabah) sebagai salah satu pilar sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. Arah kebijakan pengembangan industri perbankan tersebut dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. enam pilar dalam API tersebut dapat dilihat dimana perlindungan terhadap konsumen ada di dalamnya. yaitu:

1. Struktur perbankan yang sehat
2. Sistem pengaturan yang efektif
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif
4. Industri perbankan yang kuat
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi
6. Perlindungan Konsumen

Untuk mewujudkan perlindungan konsumen (nasabah) dalam Pilar ke VI API dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama yang dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak konsumen (nasabah). Empat aspek tersebut adalah:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan;
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui Anjungan Tunai Mandiri dapat dilakukan antara lain:

1. Penerbit wajib meningkatkan keamanan APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu) untuk meminimalkan tingkat kejahatan terkait dengan APMK, dan sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap APMK.
2. Peningkatan keamanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan terhadap seluruh infrastruktur teknologi yang terkait dengan penyelenggaraan APMK, yang meliputi pengamanan pada kartu dan pengamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi APMK, yaitu:
 - a. Peningkatan keamanan kartu dilakukan dengan mengkombinasikan penggunaan magnetic stripe dengan penggunaan chip ("*integrated circuit*") yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data, sehingga pada kartu dapat ditambahkan aplikasi untuk kepentingan pengamanan pemrosesan data transaksi.
 - b. Peningkatan keamanan mesin Electronic Data Capture (EDC) pada penyedia barang dan/atau jasa (*merchant/point of sales*), keamanan mesin ATM, dan keamanan pada sistem pendukung dan pemroses transaksi (*back end system*) yang berada pada Penerbit, Acquirer dan/atau *third party processor*, dilakukan dengan cara menyediakan mesin dan sistem yang dapat memproses kartu dengan teknologi chip sebagaimana dimaksud pada huruf a.
 - c. Khusus untuk Kartu ATM dan Kartu Debet yang bermerek nasional (*domestic brand*) yang menggunakan pengamanan dalam bentuk PIN, maka PIN yang digunakan sekurang-kurangnya wajib memuat 4 (empat) 6 (enam) digit. Meskipun demikian, sistem yang digunakan untuk memproses Kartu ATM dan Kartu Debet yang bermerek nasional tersebut harus tetap dapat memproses Kartu APMK bermerek internasional yang memiliki jumlah digit PIN yang berbeda.
3. Penggunaan teknologi chip sebagai upaya peningkatan keamanan kartu sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Untuk Kartu Kredit, Kartu ATM, Kartu Debet, dan/atau Kartu Prabayar yang bermerek internasional (*global brand*), standar chip dan sistem atau aplikasi yang digunakan mengacu pada standar chip dan sistem atau aplikasi yang berlaku dan/atau dipersyaratkan oleh Prinsipal pemegang merek kartu tersebut.
 - b. Untuk Kartu Kredit, Kartu ATM, Kartu Debet, dan/atau Kartu Prabayar yang bermerek nasional (*domestic brand*), standar chip untuk kartu dapat mengacu pada standar chip yang berlaku untuk kartu bermerek internasional (*global brand*) sebagaimana dimaksud pada huruf a. Sedangkan standar sistem atau aplikasi yang digunakan harus disesuaikan sedemikian rupa sehingga dapat memproses kartu dengan teknologi chip tersebut.

Dalam hal kartu bermerek nasional tersebut tidak mengikuti standar yang digunakan untuk kartu yang bermerek internasional, maka standar chip untuk kartu tersebut sekurang-kurangnya

wajib mengacu pada *International Organization for Standardization* (ISO) yang berlaku untuk *smartcard*. Adapun standar sistem atau aplikasi pemroses kartu tersebut agar disesuaikan sedemikian rupa sehingga dapat memproses kartu dengan standar chip yang mengacu pada ISO dimaksud.

4. Penggunaan teknologi chip pada Kartu ATM, Kartu Debet, dan Kartu Kredit wajib dilakukan untuk setiap kartu yang diterbitkan sejak tanggal 1 September 2006, baik untuk Pemegang Kartu baru ataupun untuk penggantian kartu lama (*renewal*). Penggantian kartu-kartu lama wajib telah selesai dilakukan paling lambat tanggal 31 Desember 2008.
5. Penggunaan teknologi yang dapat memproses kartu chip pada sistem APMK seperti EDC, ATM, dan *back end system* sebagai upaya peningkatan keamanan sistem, dan penggunaan 4/6 digit PIN untuk pengamanan proses transaksi, dilakukan secara bertahap, sebagai berikut:
 - a. Acquirer wajib mengganti atau meningkatkan keamanan pada seluruh EDC, ATM, dan *back end system* yang disediakan sehingga seluruh EDC, ATM, dan *back end system* tersebut dapat memproses transaksi dari kartu pembayaran yang menggunakan teknologi chip.
 - b. Penerbit wajib menerapkan penggunaan 4/6 digit PIN untuk pengamanan proses transaksi APMK.
6. Berkaitan dengan kewajiban penggantian sebagaimana dimaksud pada angka 4 dan angka 5, maka seluruh Kartu ATM, Kartu Debet, dan Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Penerbit di Indonesia, termasuk pemrosesan transaksinya, wajib sepenuhnya telah berbasis teknologi chip.

Lebih lanjutnya, bentuk perlindungan terhadap konsumen (nasabah) yang melakukan electronic banking melalui ATM antara lain sebagai berikut:

1. Mengingatkan hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh Pemegang Kartu dalam penggunaan kartunya, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan *Personal Identification Number* (PIN) kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin ATM.
2. Memberikan informasi tertulis kepada Pemegang Kartu ATM yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh Pemegang Kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu.

Pada saat konsumen (nasabah) bermaksud melakukan transaksi pengambilan uang melalui ATM maka pihak yang sepakat untuk mengikatkan diri ke dalam suatu transaksi itu adalah pihak bank dan konsumen (nasabah). Hanya saja, salah satu pihak tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu. Bahkan, kesepakatan konsumen (nasabah) mengenai jumlah dana yang ditransaksikan tidak didahului dengan komunikasi personal dengan pihak bank. Sehingga apa pun respon mesin ATM terhadap perintah dari konsumen (nasabah) secara otomatis dianggap sebagai persetujuan pihak bank. Ketidakhadiran pihak bank dalam transaksi seolah sudah diwakili oleh sebuah mesin yang bisa saja terjadi kesalahan atau rusak. Akan tetapi, mesin tetaplah memiliki kinerja seperti mesin. Mesin tidak bisa dianggap sebagai suatu subjek transaksi dan tidak dapat dipersamakan dengan person yang bisa mewakili pihak bank (misalnya, lewat surat kuasa atau perintah). Ia tidak bisa melahirkan suatu kesepakatan subjektif. Oleh karena itu, mesin ATM bermasalah tidak bisa dipersalahkan. Secara hukum, mesin ATM bukan subjek hukum sebagaimana dipersyaratkan oleh Pasal 1320 BW, melainkan sekedar alat transaksi. Di sinilah letak lemahnya kedudukan hukum konsumen (nasabah) dalam transaksi lewat ATM.

Khusus transaksi transfer dana, misalnya, seharusnya mengacu pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengharuskan adanya surat bukti transfer dana yang dibubuhi tanda tangan atau cap dari para pihak. Selama ini transfer dana melalui bank dilakukan dengan sarana wesel, surat bukti pengiriman uang (dengan mail, telegram, telex). Namun, kegiatan transfer sudah banyak dilakukan oleh konsumen (nasabah) lewat ATM. Pihak bank sulit untuk bisa dipersalahkan atas kesalahan ATM. Sebab, pihak bank tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu, kecuali pihak bank memang mengakui adanya problem mesin ATM tersebut melalui penelusuran bukti-bukti nyata yang sempat tercatat oleh ATM. Persoalannya, apabila ATM mencatat dengan baik jumlah uang yang sudah dikeluarkan namun kenyataannya konsumen (nasabah) tidak menerima sama sekali dana dimaksud, atau dana yang diterima berkurang akibat terdapat kesalahan mesin ATM, hal inilah yang sering terjadi dan menimpa konsumen (nasabah) sehingga konsumen (nasabah) harus mengadukannya kepada pihak penyedia jasa perbankan.

Bentuk transaksi sepihak di mesin ATM sebenarnya dapat mengakibatkan posisi konsumen (nasabah) lemah dalam hal pembuktian adanya kerugian akibat mesin error. Oleh karena itu, ketentuan Pasal 1320 BW sudah merupakan keharusan untuk melindungi para pihak dari kerugian yang bisa timbul akibat kesalahan salah satu pihak. Transaksi yang tidak memenuhi syarat Pasal 1320 BW bisa mengarah pada resiko salah satu pihak dirugikan. Risikonya, pihak yang dirugikan tidak bisa menggugat ganti rugi kepada pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam setiap transaksi yang telah dibuat.

Terhadap segala bentuk uraian di atas, dapat dianalisis bahwa dalam terminologi hukum perdata, apabila terdapat risiko dalam suatu perjanjian (kontrak) yang berkewajiban memikul kerugian yang disebabkan oleh suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak adalah pihak yang menyebabkan timbulnya risiko tersebut. ATM yang rusak memang bukan kesalahan pihak bank maupun pihak konsumen (nasabah). Tetapi, konstruksi pertanggungjawabannya bisa mengarah pada siapa pemilik alat transaksi itu. ATM dan kartunya adalah milik bank, sehingga bank bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi saat konsumen (nasabah) melakukan transaksi. Persoalannya adalah pada pembuktian. Konsumen (nasabah), di mana konsumen (nasabah) tidak ahli dalam proses penelusuran kerusakan mesin yang memang itu merupakan keahlian pihak perbankan. Selain itu merupakan wewenang dan termasuk rahasia dalam perbankan yang selama ini memang harus dijaga.

Akibat kerusakan pada mesin ATM berdampak dalam pengambilan atau transfer dana, apabila terjadi berulang-ulang, ini hanya bersentuhan dengan soal kepercayaan konsumen (nasabah) atas bank yang bersangkutan. Lebih dari itu, pihak bank tidak bisa dipersalahkan secara hukum meskipun pada hakekatnya pihak bank yang seharusnya bertanggung jawab. Sebab dalam hal *livering* (penyerahan) objek transaksi berupa uang tidak dilakukan oleh subjek hukum (*person*) dari pihak bank, melainkan oleh mesin. Sehingga perlindungan hak konsumen (nasabah) sangat tergantung pada keadaan mesin ATM. Dengan demikian, bank bertanggung jawab untuk menyediakan mesin ATM yang aman bagi konsumen (nasabah). Selain itu, pihak bank harus berupaya membuktikan apakah konsumen (nasabah) benar-benar mengalami kerugian akibat rusaknya ATM di saat bertransaksi ini sesuai dengan beban pembuktian terbalik yang memang berlaku dalam ketentuan undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Sehingga tidak bisa dipungkiri bahwa transaksi yang paling aman dan tidak mengandung resiko kesalahan adalah di counter bank. Di counter bank, nasabah bisa bertemu langsung dengan personel bank yang mengetahui dan melihat langsung nominal dana yang ditransaksikan, serta

adanya bukti tertulis. Dalam hal ini pihak bank tidak boleh menolak setiap permintaan transaksi pengambilan uang di counter bank. Kecuali apabila konsumen (nasabah) memang ingin bertransaksi lebih mudah, cepat, dan nyaman, penggunaan ATM menjadi alternatif pilihan. Tetapi apabila suatu waktu ATM itu mengalami kesalahan atau kerusakan maka kemungkinan risiko kerugian akan ditanggung sendiri oleh pihak konsumen (nasabah) dari pelaku usaha yang menyediakan jasa perbankan tersebut.

IV. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui Anjungan Tunai Mandiri terdapat beberapa bentuk antara lain:

1. Memberikan perlindungan dalam bentuk mengkombinasikan penggunaan magnetic stripe dengan penggunaan chip (“*integrated circuit*”) yang mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan/atau memproses data, sehingga pada kartu dapat ditambahkan aplikasi untuk kepentingan pengamanan pemrosesan data pada saat konsumen (nasabah) melakukan transaksi.
2. Memberikan peningkatan keamanan mesin Electronic Data Capture (EDC) pada penyedia barang dan/atau jasa (*merchant/point of sales*), keamanan mesin ATM, dan keamanan pada sistem pendukung dan pemroses transaksi (*back end system*) yang berada pada penerbit, Acquirer dan/atau *third party processor*, dilakukan dengan cara menyediakan mesin dan sistem yang dapat memproses kartu dengan teknologi chip sehingga dapat lebih menjamin keamanan pihak konsumen (nasabah).
3. Apabila Kartu ATM yang bermerek internasional (*global brand*), standar chip dan sistem atau aplikasi yang digunakan mengacu pada standar chip dan sistem atau aplikasi yang berlaku dan/atau dipersyaratkan oleh Prinsipal pemegang merek kartu yang diterbitkan.
4. Apabila Kartu ATM yang bermerek nasional (*domestic brand*), standar chip untuk kartu dapat mengacu pada standar chip yang berlaku untuk kartu bermerek internasional (*global brand*) yang telah dipersyaratkan oleh prinsipal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur

AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 1999

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997

Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktek Buku II*, CV. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994

Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Gremedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000

Ketut Rindjin, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2000

Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2001

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang *Perbankan*

Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang *Bank Indonesia*

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Konsumen*

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*