

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH AKIBAT KEGAGALAN AUTO DEBET DALAM TRANSAKSI PERBANKAN**

**oleh:  
ATANG HIDAYAT**

## **ABSTRAK**

Kegiatan perbankan dengan layanan *auto debet* selain menguntungkan perbankan dari sisi kemudahan transaksi, tentunya akan menimbulkan resiko juga bagi perbankan itu sendiri karena bisa saja terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam sistem komputerisasinya sehingga dapat merugikan nasabah dan bahkan pihak bank itu sendiri, salah satunya adalah kerugian yang disebabkan oleh kegagalan transaksi dengan auto debet. Meskipun demikian nasabah yang dirugikan berhak mendapatkan perlindungan hukum guna mendapatkan ganti kerugian. Adapun permasalahannya adalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerugian yang timbul akibat kegagalan *auto debet* dikaitkan dengan Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yang kedua bagaimana upaya yang dilakukan oleh perbankan dalam menciptakan perlindungan terhadap nasabah. Kesimpulan yang dihasilkan berdasarkan skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah dari tindakan bank sebagai pihak penyelenggara *auto debet* wajib memberikan perlindungan hukum sebagai bentuk tanggung jawab atas segala tindakannya sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan bank tersebut. Ganti rugi yang dilakukan oleh perbankan terhadap nasabah yang dirugikan akibat rusaknya mesin *auto debet*, selain itu bank pun wajib memperbaiki mesin yang rusak apabila kesalahan tersebut karena kerusakan mesin, menyempurnakan system komputerisasi sehingga tidak terjadi system error yang menyebabkan pen-debet-an yang tidak dikehendaki oleh nasabah serta memperkuat system keamanan produk sehingga tidak terjadi duplikasi kartu yang dapat mengambil tabungan nasabah. Sedangkan upaya hukum, sedangkan upaya hukum secara teknis penggunaan auto debet adalah dengan memberikan ketentuan penggunaan PIN sebanyak 3 kali untuk mencegah terjadinya penggunaan auto debet oleh orang yang tidak dikehendaki

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Hukum nasional yang dilaksanakan di Indonesia mengacu pada Undang Undang Dasar Tahun 1945 selanjutnya ditulis UUD 1945 yang telah mengalami empat kali amandemen dan dalam Bab I Pasal 1 Ayat (3) disebutkan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Negara hukum adalah Negara yang menjalankan segala aktifitasnya berdasarkan hukum sehingga dapat dikatakan negara Indonesia menganut asas kepastian hukum. Asas kepastian hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara.<sup>1</sup> Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan

---

· Dosen Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana

<sup>1</sup> Penjelasan Pasal 2 Ayat (3) Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

sewenang-wenang yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.<sup>2</sup>

Pembangunan hukum di Indonesia memiliki tujuan tersendiri, sesuai dengan penegasan di dalam alinea 4 Pembukaan UUD 1945, yang menyebutkan bahwa : kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan bangsa Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada: Ketuhanan YME, Kemanusiaan yang adil dan Beradab, persatuan Indonesia, dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pembangunan di bidang hukum salah satunya adalah pada perbankan. Bank pertama didirikan di Indonesia oleh pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1824 dengan nama *Nederlandshe Handel Maatschappij (NHM)* yang telah berubah menjadi Bank Ekspor Impor Indonesia (BEII), sekarang sudah meleburkan diri menjadi Bank Mandiri. Selanjutnya pada tahun 1827 pemerintah Hindia-Belanda juga mendirikan *Dejavasche Bank* yang sekarang dikenal sebagai Bank Indonesia.<sup>3)</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme semua pembiayaan bagi semua sektor perekonomian.

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>4)</sup> Bank merupakan pemasok (*supplier*) dari sebagian besar uang yang beredar, yang digunakan sebagai alat tukar atau alat pembayaran sehingga mekanisme kebijakan moneter dapat berjalan. Hal-hal tersebut diatas menunjukkan bahwa bank, baik itu bank sentral atau bank pada umumnya merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting didalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan. Bank umum dalam kegiatannya dibina dan diawasi oleh bank sentral. Sedangkan bank sentral dalam menjalankan tugas pokoknya harus berdasarkan kepada kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Lembaga keuangan dalam arti luas adalah sebagai perantara dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*), sehingga peranan dari lembaga keuangan yang sebenarnya yaitu sebagai perantara keuangan / dana masyarakat (*Financial intermediary*). Dalam arti yang luas ini termasuk di dalamnya lembaga perbankan,

---

<sup>2</sup>Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Edisi Kelima, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm. 160.

<sup>3)</sup> Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan Indonesia*, Grafiti, Jakarta, 1993, hlm 3.

<sup>4)</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Ke-2, Balai Pustaka.1989,hlm 78.

peransuransian, dana pensiun, pegadaian dan sebagainya yang menjembatani antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana.<sup>5)</sup>

Kegiatan yang dilakukan oleh bank sebagai lembaga keuangan antara lain<sup>6)</sup> :

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat atau penerima kredit. Dalam pengertian ini bank menerima dana-dana yang berupa simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan rekening giro. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun dana dari pihak ketiga.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau sebagai lembaga pemberian kredit. Dengan ini dapat dikatakan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara aktif.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang dalam valuta asing.

Selain kegiatan diatas, bank juga menyediakan fasilitas berupa tempat penyimpanan barang dan surat berharga yang disebut dengan *Save Deposit Box* (SDB) serta mentransfer dana untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah lainnya. Pada awalnya, kegiatan pelayanan bank dilakukan dengan sistem teller klasik, yang bertugas menerima dan membayarkan uang pada nasabah secara prosedural. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan pelayanan yang praktis dan cepat, pelayanan perbankan melebarkan sayapnya ke sistem teller modern yang mengarahkan pada layanan elektronik. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan dunia usaha yang terus-menerus melakukan inovasi dan kreasi menyangkut sarana atau fasilitas transaksi bisnis.

Terdapat beberapa ciri dari transfer elektronik yang membedakannya dengan sistem konvensional yang memakai warkat (*Paper Based*). Ciri-ciri dari transfer elektronik tersebut adalah sebagai berikut:<sup>7)</sup>

1. Pemakaian Sistem Elektronik Yang Canggih  
Tahap transfer yang dahulu digunakan dengan warkat dan dikirim dengan surat, sekarang ini diganti dengan sistem elektronik teknologi yang merupakan telegraph, teleks, telepon, computer to computer, mesin ATM bahkan internet merupakan teknologi yang semakin memainkan peranan penting dalam suatu proses transfer uang antarbank.
2. Batch transmission  
Trasmisi rame-rame (*Batch transmission*) merupakan ciri lain dari transfer elektronik ini. Dengan berbagai pertimbangan, seperti kepraktisan, penghematan biaya, maka *Batch transmission* digunakan, yakni beberapa transfer yang diakumulasikan menjadi satu dan dilakukan sekali transfer untuk keseluruhan transfer tersebut. Dalam hal ini setelah dilakukan *Batch transmission* diikuti pula oleh penyerahan fisik dari peralatan computer. *Batch* ini sering diberikan atau dipertukarkan antara satu bank ke bank lain

---

<sup>5)</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.77

<sup>6)</sup> Johannes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, CV.Utomo, Bandung 2004, hlm 27.

<sup>7)</sup> Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2008, hlm, 366

(*interbank*). Akan tetapi, tidak tertutup pula kemungkinan dibuat dan diberikan oleh nasabah (pengirim dana). Bahkan, bank tertentu membenarkan pihak nasabah untuk menyerahkan sendiri peralatan memori komputer kepada *Automated Clearing House*.

### 3. Transfer Yang Lebih Mengaktifkan Nasabah

Pada sistem konvensional hampir seluruh proses dan administrasi pengiriman uang dilakukan oleh pegawai bank. Melalui transfer elektronik ini pihak nasabah pengirim uang lebih berperan dan mengambil beberapa porsi dari kegiatan yang sebelumnya dilakukan oleh pegawai bank tersebut. Bahkan, dapat dilakukan transfer uang dimana hanya nasabah pengirim uang yang melakukannya dengan memasukkan data ke dalam sistem perbankan dan diproses langsung oleh sistem komputer perbankan tanpa sama sekali ikut campur tangan pihak pegawai bank yang bersangkutan. Dalam hal ini penggunaan kode-kode rahasia seperti nomor *Personal Identification Number* (PIN) sangat memainkan peranan penting, sehingga transaksi tersebut aman dari campur tangan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

### 4. Pergantian Terhadap Beberapa Langkah Dalam Sistem Warkat

Intervensi sistem elektronik terhadap beberapa langkah yang dahulu dilakukan dengan warkat sudah merupakan karakteristik yang penting dalam sistem transfer elektronik ini. Seperti telah dijelaskan bahwa bagi pihak yang mengirim maupun yang menerima kiriman, asalkan proses pengiriman praktis, cepat, efisien, dan aman tentu tidak menjadi soal dengan apa uang tersebut dikirim. Dalam hal pemakaian alat-alat elektronik yang canggih harus memenuhi unsur-unsur tersebut, asalkan dilakukan dengan cukup hati-hati, disertai dengan aturan main dan alat pengamanan yang jelas. Karena itu, bukan menjadi alasan bagi bank untuk tidak menggunakan sistem elektronik ini. Tugas utama dari bank adalah melakukan konversi sebanyak mungkin apa yang dahulunya dilakukan dengan warkat ke dalam sistem elektronik. Dalam hal ini apa yang dahulunya digunakan warkat, sekarang ini digunakan sistem elektronik. Diantaranya adalah pergantian instruksi dengan warkat dengan magnetic tape, peralatan memori computer, pengiriman instruksi *credit transfer* dengan peralatan komunikasi.

Salah satu antisipasi perbankan dalam mengantisipasi terjadinya suatu kegiatan bank yang dapat merugikan bank itu sendiri adalah dengan penerapan manajemen resiko. Bank sebagai lembaga keuangan memegang aspek krusial dalam mendukung perekonomian nasional sehingga perlu suatu pengaturan yang sistematis dan menyeluruh dalam menyikapi berbagai risiko perbankan yang muncul dan yang akan muncul setiap saat.

Ketidakpastian dan risiko merupakan kenyataan yang harus dihadapi perusahaan dalam upayanya menciptakan nilai. Semakin tinggi tingkat ketidakpastian, semakin tinggi pula risikonya. Tantangan bagi Direksi dan Dewan Komisaris adalah memahami aspek-aspek yang terkait dengan pengelolaan risiko tersebut secara efektif sehingga perusahaan dapat memperbesar kemungkinan keberhasilan pencapaian sasaran-sasarannya baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Efektivitas kerja Dewan Komisaris dan Direksi dipengaruhi oleh beberapa faktor penentuan dan prasyarat komposisi anggota kedua organ tersebut,

komite-komite yang dimiliki Dewan Komisaris, pembagian fungsi, wewenang, tanggung jawab setiap anggota Dewan komisaris maupun Direksi, komunikasi yang baik diantara kedua organ dan dengan pemegang saham dan para pemangku kepentingan dukungan fungsi dan peran sekretaris perusahaan, adanya penilaian kerja yang dilakukan secara obyektif, independen yang dikaitkan dengan remunerasi.<sup>8)</sup>

Seandainya Dewan Komisaris dan Direksi pro aktif mengawasi, melihat kecukupan kebijakan, prosedur penetapan limit, kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko dengan menggunakan sistem informasi serta pengendalian intern bank itu secara menyeluruh sesuai dengan ruang lingkup manajemen risiko ketentuan Bank Indonesia, pembobolan bank tersebut mungkin dapat dihindari setidaknya-tidak potensi kerugiannya diminimalisasi.<sup>9)</sup>

Salah satu pelayanan jasa perbankan adalah layanan *auto debet*. Fasilitas bank ini menggantikan kewajiban pengguna jasa telekomunikasi untuk melakukan pembayaran secara tepat waktu sesuai tanggal yang sudah diperjanjikan antara bank dan pengguna jasa telekomunikasi, dan melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah tagihan telepon pengguna jasa telekomunikasi tersebut. Sumber pembiayaannya bisa bersumber dari 2 hal, yang pertama melalui pemotongan saldo tabungan nasabah (pengguna jasa telekomunikasi ini adalah nasabah bank tersebut), dan yang kedua melalui kartu kredit, dimana pada saat jatuh tempo, bank membayar terlebih dahulu tagihan pemilik kartu kredit pada saat jatuh tempo, sehingga terjadi pengalihan kewajiban dari yang tadinya kepada provider telekomunikasi, kini berpindah kepada bank, keuntungannya konsumen tidak perlu membayar lunas tagihannya, namun bisa membayar secara mencicil hingga tagihannya lunas.

Terdapat beberapa kasus yang terjadi di masyarakat mengenai penggunaan *auto debet* ini, seperti pembayaran yang seharusnya mendapat potongan akan tetapi tidak mendapat potongan pembayaran, tidak melakukan transaksi pembayaran akan tetapi jumlah akunnya berkurang.<sup>10)</sup>

Kasus lain yang menjadi focus penelitian penulis adalah kegagalan auto debet dalam pembayaran rekening telepon, kasus ini merupakan kasus yang mungkin akan terjadi karena pada saat ini telepon atau handphone merupakan alat komunikasi yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, dari pelosok desa sampai perkotaan alat komunikasi ini sudah banyak dipakai. Beberapa kasus mengenai kegagalan pembayaran rekening telepon dengan menggunakan auto debet, hal tersebut sangat merugikan bahkan akan sangat menciptakan image negative baik pada banknya itu sendiri maupun provider telepon.

Kegiatan perbankan dengan layanan *auto debet* seperti itu tentunya akan menimbulkan resiko bagi perbankan karena bisa saja terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam sistem komputerisasinya sehingga dapat merugikan nasabah dan

---

<sup>8)</sup> Mas Achmad Daniri, *Good Corporate Governance (Konsep dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia)*, Ray Indonesia, Jakarta: 2005, hlm 143.

<sup>9)</sup> Robert Tampubolon, *Risk Management (Manajemen Risiko): Pendekatan Kualitatif Untuk Bank Komersial*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta 2004, hlm.vii-viii

<sup>10)</sup> [www.kaskusarchice.com](http://www.kaskusarchice.com) "fastnet dan auto debet bermasalah".11 Oktober 2010.

bahkan pihak bank itu sendiri, oleh karena itu perlu diterapkan manajemen resiko perbankan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap nasabah atas kerugian yang timbul akibat kegagalan *auto debet* berdasarkan Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh perbankan dalam menciptakan perlindungan terhadap nasabah ?

## **PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Kegagalan *Auto Debet* Berdasarkan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan**

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan. Artinya bahwa nasabah bank adalah pihak yang menggunakan produk-produk pelayanan jasa perbankan. Dengan kedudukannya sebagai konsumen, dimana posisi antara nasabah dan bank adalah berlawanan, nasabah bank perlu mendapat perlindungan hukum yang dapat memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank, yang dalam hal ini bertindak sebagai produsen. Kemajuan teknologi perbankan di Indonesia membawa konsekuensi masalah yang dialami nasabah perbankan pada penerapan teknologi tersebut, termasuk penggunaan *auto debet*, namun kemajuan teknologi perbankan sepintas hanya memberikan keamanan pada pihak bank saja. Nasabah bank sebagai konsumen perbankan patut dilindungi hak dan kepentingannya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak jarang nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank sering diabaikan haknya.

Masalah perlindungan nasabah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dinyatakan dalam BAB VII mengenai sanksi pidana dan ketentuan administrasi, namun dalam setiap permasalahan perlu ditentukan siapa yang bertanggung jawab sehingga menimbulkan kerugian bagi para nasabahnya. Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi dalam bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank. Pengurus bank bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggung jawab pengurus ada dua yaitu tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab pengurus. Apabila pengurus bertindak diluar kewenangan yang telah ditentukan maka tanggung jawab pribadi yang ada. Namun bila ia bertindak dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka hal itu merupakan tanggung jawab perusahaan.

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang

bersangkutan. Sedangkan Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat/konsumen sebagai nasabah, maka sudah seharusnya dunia perbankan memberikan perlindungan hukum. Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknumnya yang tidak bertanggung jawab yang dapat merusak sendi kepercayaan masyarakat. Bila suatu saat terjadi kelunturan kepercayaan masyarakat terhadap bank, maka hal itu merupakan suatu bencana perekonomian negara yang sangat sulit untuk dipulihkan kembali. Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 (dua) cara yaitu:

#### 1. Perlindungan Langsung

Adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Perlindungan secara langsung seperti:

- a. Hak *preferen* nasabah penyimpan dana, dimana hak *preferen* adalah hak yang diberikan kepada kreditur untuk didahulukan dari *kreditur-kreditur* lain. Berkaitan dengan hak *preferen* dari nasabah penyimpan, dalam hal bank mengalami kegagalan atau kesulitan, maka berdasarkan keputusan Kepres Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Umum, dana masyarakat yang disimpan di bank tersebut dijamin oleh pemerintah melalui lembaga penjamin simpanan.
- b. Lembaga asuransi deposito, misi dari lembaga asuransi deposito adalah memelihara stabilitas dari sistem keuangan negara dengan cara mengasuransikan para deposan bank dan mengurangi gangguan-gangguan terhadap perekonomian nasional yang disebabkan oleh kegagalan-kegagalan yang disebabkan oleh bank.

#### 2. Perlindungan Tidak Langsung

Perlindungan tidak langsung adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala risiko kerugian yang ditimbulkan dari suatu kebijaksanaan atau yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Perlindungan ini adalah suatu upaya atau tindakan pencegahan yang bersifat internal oleh pihak bank bersangkutan seperti:

- a. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan usahanya serta tetap konsisten dan tunduk terhadap peraturan yang telah ada dan memiliki itikad baik.
- b. Penetapan batas maksimum pemberian kredit (BMPK), hal ini dilakukan untuk mencegah timbulnya kerugian dari nasabah pada bank yang bersangkutan.

- c. Kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba-rugi yang bertujuan memberikan informasi kepada masyarakat untuk mengetahui tingkat kesehatan bank tersebut
- d. Melakukan *merger*, konsolidasi, dan akuisisi bank untuk meningkatkan efisiensi dan mempertinggi daya saing.

Menurut sistem perbankan di Indonesia, perlindungan terhadap nasabah penyimpan, dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu:

1. Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*), yaitu perlindungan yang diperoleh melalui:
  - a. Peraturan-peraturan dibidang perbankan (Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998)
  - b. Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh Bank Indonesia
  - c. Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan pada sistem perbankan pada umumnya
  - d. Memelihara tingkat kesehatan bank
  - e. Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian
  - f. Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah
  - g. Menyediakan informasi risiko pada nasabah

2. Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*), yaitu perlindungan diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat.

Pengertian perlindungan secara implisit adalah, perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif yang dapat menghindari terjadinya kebangkrutan bank yang diawasi. Sedangkan yang dimaksud perlindungan secara eksplisit adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut dapat menggantikan dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, hanya mengatur perlindungan nasabah secara implisit. Dalam undang-undang tersebut pada dasarnya perlindungan pada nasabah tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kelangsungan bank sebagai suatu lembaga pada khususnya dan perlindungan pada sistem perbankan pada umumnya.

Perlindungan secara implisit (*implicit depocit protection*), seperti terdapat pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yaitu pada Pasal 29 Ayat (3), (4) menjadi benteng perlindungan nasabah, dimana di dalam ayat (3) disebutkan: “bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank”. Kemudian di ayat (4) disebutkan: “untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank”.

Konsumen di negara-negara berkembang sering kali menghadapi ketidakseimbangan posisi tawar akibat perbedaan kondisi ekonomi dan tingkat pendidikan. Mengingat bahwa konsumen mempunyai hak atas akses produk-produk yang dikeluarkan oleh produsen sebagaimana hak atas keadilan, dan hak atas pembangunan ekonomi sosial yang pantas dan berkelanjutan, maka harus ada jaminan kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang melekat pada setiap konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:

1. hak keamanan dan keselamatan
2. hak atas informasi
3. hak untuk memilih
4. hak untuk didengar
5. hak atas lingkungan hidup.

Permasalahan mengenai hak konsumen sebagai dasar perlindungan konsumen secara implisit diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No 8 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak tersebut adalah

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;

Dengan demikian maka jelaslah nasabah selaku konsumen bank dalam menggunakan produk-produknya wajib mendapatkan perlindungan hukum, sehingga mereka dapat melakukan aktifitas penggunaan jasa perbankan secara aman dan nyaman.

## **B. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Perbankan Dalam Menciptakan Perlindungan Terhadap Nasabah**

Kegiatan usaha Bank senantiasa dihadapkan pada risiko-risiko yang berkaitan erat dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Pesatnya perkembangan lingkungan eksternal dan internal perbankan juga menyebabkan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan. Oleh karena itu agar mampu beradaptasi dalam lingkungan bisnis perbankan, Bank dituntut untuk menerapkan manajemen risiko.

Situasi lingkungan eksternal dan internal perbankan mengalami perkembangan pesat yang diikuti dengan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan sehingga meningkatkan kebutuhan praktek tata kelola Bank yang sehat (*good corporate governance*). Salah satu aspek penting dalam *Good Corporate Governance* adalah perlu diterapkannya manajemen risiko terlebih

dalam dunia perbankan. Bank sebagai lembaga keuangan memegang aspek krusial dalam mendukung perekonomian nasional sehingga perlu suatu pengaturan yang sistematis dan menyeluruh dalam menyikapi berbagai risiko perbankan yang muncul dan yang akan muncul setiap saat. Langkah untuk menentukan berhasil atau tidaknya penerapan manajemen risiko dalam suatu bank, mutlak diperlukan peranan secara aktif oleh Dewan Komisaris dan Direksi sebagai pengawas dan penyelenggara pelaksanaan pengelolaan Bank tersebut

Manajemen risiko dimulai dengan adanya kesadaran Manajemen menyadari bahwa risiko pasti ada di dalam suatu perusahaan, oleh karena itu risiko tersebut harus dapat dikendalikan. Tidak mungkin dalam menjalankan kinerjanya suatu perusahaan tidak menemui risiko, karena risiko erat kaitannya dengan keberhasilan juga kegagalan. Disinilah perlu kesadaran dari pihak manajemen suatu perusahaan untuk dapat mengenali, memantau dan mengendalikan risiko tersebut.

Esensi dari penerapan manajemen risiko adalah kecukupan prosedur dan metodologi pengelolaan risiko sehingga kegiatan usaha Bank tetap dapat terkendali (*manageable*) pada batas/limit yang dapat diterima serta menguntungkan Bank. Namun demikian mengingat perbedaan kondisi pasar dan struktur, ukuran serta kompleksitas usaha Bank, maka tidak terdapat satu sistem manajemen risiko yang universal untuk seluruh Bank sehingga setiap Bank harus membangun sistem manajemen risiko sesuai dengan fungsi dan organisasi manajemen risiko pada Bank.

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

Kegiatan perbankan tersebut didasarkan pada asas-asas perbankan mengenai hubungan hukum antara bank dan nasabah, yaitu

#### 1. Hubungan Kepercayaan (*Fiduciary Relation*)

Penjelasan Pasal 29 poin 5 Undang-Undang Perbankan menyebutkan: “Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya.” Maksud kalimat tersebut adalah bahwa nasabah penyimpan dana dalam berhubungan dengan bank dalam rangka simpanannya pada bank itu dilandasi oleh kepercayaan bahwa bank tersebut akan berkemauan dan berkemampuan untuk membayarkan kembali simpanan nasabah penyimpan dana itu pada waktu ditagih. Dengan kata lain bahwa menurut Undang-Undang Perbankan hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitur dan kreditur yang diliputi oleh asas-asas umum dari hukum perjanjian, tetapi juga hubungan kepercayaan atau *fiduciary relation* yang diliputi asas kepercayaan. Konsekuensi dari pengakuan adanya *fiduciary relation* dari Undang-Undang Perbankan tersebut adalah bahwa bank tidak boleh hanya memperhatikan kepentingannya

sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah penyimpan dana.

2. Hubungan Kerahasiaan ( *Confidential Relation*)  
Hubungan antara bank dan nasabah diliputi oleh ketentuan mengenai rahasia bank. Hal-hal yang wajib dirahasiakan oleh pihak bank menurut pasal 40 Undang-Undang Perbankan adalah keadaan dari keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang mana wajib dirahasiakan bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan.
3. Hubungan Kehati-hatian ( *Prudential Relation*)  
Undang-Undang Perbankan yang mewajibkan bank untuk melakukan usahanya sesuai dengan prinsip kehati-hatian dihubungkan dengan kewajiban bank untuk tidak merugikan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.

Dalam hal penggunaan jasa *auto debet* untuk pembayaran tagihan telepon yang peraturannya dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip hukum perjanjian yang terdapat dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Prinsip-prinsip itu antara lain:

1. Prinsip *Konsensualitas* ( Kesepakatan )  
Prinsip ini diartikan sebagai suatu kesamaan kehendak dari para pihak untuk mengadakan hubungan hukum yang mengikat para pihak dalam segala konsekuensinya sejauh materi yang diatur dalam perjanjian itu. Penggunaan jasa *auto debet*, prinsip *konsensualitas* ini tercermin dari adanya formulir yang harus ditandatangani oleh nasabah.
2. Prinsip *Openbaarheid* (Keterbukaan)  
Dilihat dari prinsip-prinsip hubungan antara bank dengan nasabahnya maka bank dalam menjalankan usahanya tidak hanya bertindak untuk kepentingan bank sendiri, tapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah yang telah mempercayakan uang mereka kepada bank. Adanya hubungan timbal-balik yang saling menguntungkan maka mewajibkan kedua belah pihak yang terkait untuk menjaga hubungan itu dengan itikat baik dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah timbul dari perjanjian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak sebagai tanda kesepakatan. Segala hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu bank dan nasabah, didasarkan atas perjanjian yang mereka buat. Suatu perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, atau karena undang-undang. Hal tersebut mengandung arti bahwa persetujuan atau perjanjian merupakan salah satu sumber timbulnya suatu perikatan.

Dasar hubungan hukum antara bank dengan nasabahnya adalah perjanjian yang merupakan perjanjian pembukaan rekening atau perjanjian mengenai hal yang merupakan pilihan nasabah untuk menggunakan salah satu jenis jasa pelayanan jasa perbankan lainnya. Perjanjian tersebut telah dibuat dalam bentuk

tertulis yang dicetak dan berbentuk satu formulir, dimana perjanjian tersebut memuat ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat oleh salah satu pihak yaitu pihak bank. Dengan demikian nasabah hanya tinggal memilih untuk menerima atau menolak menggunakan jasa perbankan di bank tersebut. Nasabah tidak mempunyai kewenangan untuk mengajukan syarat-syarat yang diinginkannya. Perjanjian ini disebut juga perjanjian standart atau perjanjian baku yang sifatnya *“Take it or leave it”*.

Suatu perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah tersebut tetap harus tunduk dan patuh pada ketentuan- ketentuan perjanjian pada umumnya dan sama sekali tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum serta kesusilaan. Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara harus terpenuhi agar perjanjian tersebut sah dan mengikat para pihak sebagai Undang-Undang. Penggunaan jasa *auto debet* juga termasuk dalam perjanjian baku, sebagai mana umumnya hubungan hukum yang berlangsung antara masyarakat dengan perusahaan pengguna jasa, dalam hal ini antara nasabah dan bank. Syarat-syarat baku dari perjanjian itu dituang dalam suatu dokumen sebagai suatu kesepakatan para pihak.

Perjanjian ini dipandang sebagai suatu kekuatan mengikat bagi para pihak tentang maksud dan tujuan mengadakan perjanjian serta sebagai jalan untuk mengantisipasi persoalan-persoalan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan perjanjian. Materi perjanjian pengguna jasa *auto debet* ini pada umumnya berkisar pada masalah-masalah sebagai berikut:

1. Kartu *auto debet* adalah milik bank dan tidak dapat dipindahtangankan
2. Kartu *auto debet* sewaktu-waktu dapat ditarik oleh bank
3. Penggunaan kartu *auto debet* hanya untuk transaksi yang telah disepakati
4. Adanya kewajiban untuk merahasiakan PIN (*personal Identification number*) atau sandi pengenalan.
5. Bank tidak bertanggung jawab atas penggunaan kartu oleh orang lain
6. Kehilangan kartu harus dilaporkan pada bank dalam tenggang waktu tertentu
7. Bank diberikan kekuasaan untuk mendebetkan rekening pemegang kartu sejumlah penarikan kartu
8. Pemegang kartu tidak akan melakukan penarikan uang melalui saldonya
9. Bila terjadi hal-hal diluar kekuasaan bank, maka gagalnya transaksi keuangan dengan kartu bukan tanggung jawab bank
10. Pemegang kartu tunduk pada ketentuan-ketentuan bank, terutama mengenai sistem, tata cara kerja mesin dan lain-lain
11. Bank berhak untuk merubah ketentuan-ketentuan bank, maka gagalnya transaksi keuangan dengan kartu bukan tanggung jawab bank
12. Adanya kemungkinan untuk mengakhiri perjanjian
13. Bank berhak untuk mengakhiri perjanjian dalam hal pemegang kartu lalai mentaati peraturan atau pemegang kartu pailit dan sejenisnya, atau pemegang kartu meninggal dunia
14. Pilihan Domisili.

Didalam penggunaan jasa *auto debet* tentang berakhirnya perjanjian dihubungkan dengan pasal 1381 KUHPerdara, ada dua cara berakhirnya

perjanjian yang ditentukan dalam isi perjanjian tersebut. Cara yang pertama adalah berakhirnya perjanjian karena lampau waktu. Jika perjanjian ini berakhir pada waktu yang telah ditentukan, hal ini merupakan alat untuk membebaskan para pihak dari ikatan perjanjian. Perpanjangan perjanjian tidak menutup untuk dilaksanakannya jika dikehendaki oleh para pihak, sekurang-kurangnya satu hari sebelum batas waktu yang ditetapkan sebagai akhir perjanjian.

Perpanjangan perjanjian dapat dilakukan dengan menerbitkan kartu baru melalui pembuatan kembali suatu perjanjian baru. Jika batas waktu perjanjian berakhir, maka kartu harus dikembalikan kepada pihak bank selaku pemilik kartu untuk dimusnahkan. Cara kedua berakhirnya perjanjian dapat terjadi karena salah satu pihak membatalkan perjanjian. Dalam hal ini pembatalan dilakukan oleh pihak bank jika ternyata saldo nasabah telah dikategorikan dalam penabung pasif atau jumlah saldo telah nihil. Pembatalan ini dilakukan dengan cara menutup rekening nasabah, dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Dalam Undang-Undang Perbankan tidak terdapat pengaturan secara khusus mengenai perlindungan bagi nasabah bank. Perlindungan terhadap nasabah bank hanya didasarkan pada perjanjian yang dibuat oleh nasabah dan bank itu sendiri. Klausul-klausul yang merupakan hak dan kewajiban para pihak menjadi undang-undang dan menjadi satu-satunya pegangan bagi nasabah untuk terpenuhinya hak nasabah. Dalam setiap perjanjian sepatutnya kedudukan para pihak adalah sama. Artinya bahwa hak dan kewajiban para pihak yang berkenaan dengan perjanjian yang mereka buat haruslah seimbang. Kedudukan nasabah bank pengguna *auto debet* adalah sangat lemah terutama jika terjadi masalah atau sengketa. Dalam kenyataannya pada praktek perbankan, perjanjian antara bank dengan nasabah belum bisa dibuat sebagai mana mestinya, dalam arti hanya melindungi kepentingan bank, tetapi tidak memberikan perlindungan yang cukup terhadap kepentingan nasabah.

Hal tersebut dikarenakan perjanjian penggunaan *auto debet* dibuat dalam bentuk perjanjian baku, dimana perjanjian itu terjadi dengan cara pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat yang baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disosorkan kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan.

Perjanjian *auto debet*, naskah perjanjian dibuat oleh pihak bank dengan ketentuan-ketentuan baku yang dibuat oleh bank, sebagaimana tercantum dalam formulir permohonan pembukaan rekening. Segala syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan dalam perjanjian *auto debet* adalah apa yang tercantum dalam formulir tersebut. Mengenai perlindungan teknis yang dapat diberikan sekaligus sebagai pengawasan bank kepada nasabah pengguna *auto debet*, bank mempunyai ketentuan sebagai berikut:

1. Bank memberikan nomor PIN kepada nasabah pengguna *auto debet* yang dapat segera diganti nomornya sesuai kehendak pemegang kartu dan nomor pin dapat ditukar setiap hari maksimal 1 kali
2. Apabila pengguna *auto debet* telah memberikan nomor PIN sebanyak 3 kali, rekening akan otomatis terblokir
3. Bila terjadi penggunaan di mesin *auto debet*, maka jenis gangguan tersebut akan diketahui lebih dini oleh petugas, petugas akan memberitahukan petugas

cabang pengelola *auto debet*.

4. *auto debet* hanya dapat dioperasikan, oleh pemegang kartu *auto debet* dengan menggunakan kartu *auto debet* dan pin yang pembuatannya sangat dikhususkan dan pin hanya dibuat satu kali.

Sebagaimana yang telah dikemukakan, transaksi melalui elektronik sangat rentan terhadap kesalahan baik yang diakibatkan oleh kesalahan mesin maupun akibat kesalahan manusia (*human error*). Kesalahan dalam penggunaan *auto debet* dapat disebabkan oleh banyak hal seperti kegagalan komputer dan kesalahan dari software sehingga penanggulangannya pun dengan mempergunakan basis-basis teknologi yaitu pengawasan, pengecekan serta perbaikan dengan penggunaan teknologi terapan yaitu program-program komputer. Apabila hal ini yang terjadi, bank telah melakukan suatu wanprestasi atas perjanjian penggunaan *auto debet*.

Berdasarkan teori-teori dan hukum perjanjian nasabah bank sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk menuntut ganti rugi kepada bank. Demikian juga yang dinyatakan oleh Mariam Darus Badruzaman, dimana salah satu hak dari kreditur adalah hak untuk menuntut ganti rugi (*schade vergoeding*). Perlindungan hukum dapat diberikan berdasarkan perjanjian yang mereka buat, yaitu perjanjian penggunaan *auto debet*.

Kerugian yang dialami nasabah bank pengguna *auto debet* yang disebabkan oleh perbuatan mesin (*human error*), yang dalam hal ini dilakukan oleh pegawai bank, adalah perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 yang menyatakan tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, hal tersebut mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu.

Undang-undang memberikan perlindungan hukum bagi orang yang dirugikan dengan menuntut pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti kerugian kepada nasabah pengguna *auto debet* yang merasa dirugikan tersebut. Bank sebagai pihak penyelenggara *auto debet* wajib memberikan perlindungan hukum dan memberikan kepercayaan atas jasa pelayanan yang telah diberikannya. Namun dalam praktek, pelaksanaan perlindungan bagi nasabah pengguna *auto debet* yang didasarkan pada perjanjian pengguna *auto debet* saja sangatlah sulit untuk diwujudkan. Tidak adanya klausul-klausul pertanggungjawaban bank atas hal-hal yang merugikan nasabah bank tersebut melemah posisi nasabah untuk memperoleh haknya.

Berkenaan dengan penggunaan *auto debet*, setiap perjanjian yang dibuat nasabah dan bank tidak boleh memuat klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab bank sepenuhnya kepada nasabah dan memuat pernyataan tunduknya nasabah kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh bank. Dalam praktek perbankan hal ini masih terjadi. Klausul-klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab sepenuhnya kepada nasabah tentu saja tidak memenuhi rasa keadilan dilihat dari sudut manapun. Klausul baku ini menjadi standar dalam setiap perjanjian dengan bank, termasuk perjanjian penggunaan *auto debet*.

Klausul eksemisi (*eksonerasi*) bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab yang salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya

dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan didalam perjanjian tersebut. Ini merupakan pelanggaran atas Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- b. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

Selain mencantuman klausul baku, sebenarnya ada satu hal penting yang kadang luput dari perhatian, yaitu mencantumkan klausul baku dengan tulisan yang sangat kecil sehingga sulit untuk dibaca, atau penggunaan kata-kata yang tidak dipahami oleh masyarakat awam pada umumnya. Hal ini sangat umum dilakukan dalam praktek perbankan di Indonesia dan menyebabkan para calon nasabah enggan membaca dengan seksama isi dari perjanjian tersebut serta langsung menandatangani. Padahal segala hak dan kewajiban nasabah tercantum dalam perjanjian tersebut, sehingga pada saat terjadi masalah, barulah nasabah menyadari kedudukannya yang tidak seimbang.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat membuat kesimpulan :

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah dari tindakan bank sebagai pihak penyelenggara *auto debet* adalah bank wajib memberikan perlindungan hukum sebagai bentuk tanggung jawab atas segala tindakannya sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan bank tersebut, ganti rugi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah yang dirugikan akibat rusaknya mesin *auto debet* selain itu bank pun wajib memperbaiki mesin yang rusak apabila kesalahan tersebut karena kerusakan mesin, menyempurnakan system komputerisasi sehingga tidak terjadi system error yang menyebabkan pen-debet-an yang tidak dikehendaki oleh nasabah serta memperkuat system keamanan produk sehingga tidak terjadi duplikasi kartu yang dapat mengambil tabungan nasabah.
2. Upaya bank dalam mencegah terjadinya kegagalan penggunaan *auto debet* adalah dengan menerapkan manajemen resiko serta pengawasan, pengecekan dan perbaikan sistem perbankan berbasis teknologi secara kontinuitas untuk menjaga hubungan antara bank dan nasabah tetap terjaga sehingga nasabah tetap menggunakan jasa layanan bank tersebut, sedangkan upaya hukum secara teknis penggunaan auto debet adalah dengan memberikan ketentuan penggunaan PIN sebanyak 3 kali untuk mencegah terjadinya penggunaan auto debet oleh orang yang tidak dikehendaki

## **B. Saran**

1. Bank wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh nasabah akibat kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank, baik itu kelemahan aplikasi produk perbankan ataupun system perbankannya itu sendiri sehingga nasabah dapat dengan nyaman menggunakan segala produk perbankan.
2. Perkembangan teknologi perbankan saat ini telah membuat produk-produk perbankan mudah digunakan kapanpun dan dimanapun, akan tetapi kemudahan yang diberikan dari berkembangnya teknologi perbankan tersebut harus disikapi dengan kesiapan perbankan dalam penerapan system perbankan berbasis teknologi serta kehati-hatian perbankan dalam menggunakan teknologi tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Johannes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, CV.Utomo, Bandung 2004,
- Mas Achmad Daniri, *Good Corporate Governance (Konsep dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia)*, Ray Indonesia, Jakarta: 2005,
- Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2008,
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006,
- Robert Tampubolon, *Risk Management (Manajemen Risiko): Pendekatan Kualitatif Untuk Bank Komersial*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta 2004,.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Edisi Kelima, Liberty, Yogyakarta, 2003,
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Ke-2, Balai Pustaka.1989,
- Widjanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan Indonesia*, Grafiti, Jakarta, 1993,
- [www.kaskusarchice.com](http://www.kaskusarchice.com) "fastnet dan auto debet bermasalah".11 Oktober 2010.