

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA ANJUNGAN TUNAI MANDIRI DI BANK NAGARI

IRHAMNI, ELFIANI, UMUL KHAIR

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Putri Maharaja Payakumbuh  
irham.nec@gmail.com, elfiani@uinbukittinggi.ac.id, umulk0505@gmail.com

**Abstract:** *Legal protection is essential, as even though banks have implemented multiple layers of security to ensure safe electronic transactions, some financial complaints from customers at Bank Nagari Payakumbuh include: receiving an amount of money that does not match the withdrawal request or is less than expected, failure to receive funds despite account debits, ATM cards being retained by the machine, and forgetting PIN numbers. Examples of non-financial complaints include discrepancies in the issuance of ATM cards, forgetting Personal Identification Numbers (PINs), and ATM cards being retained. The legal protection provided for Bank Nagari Payakumbuh ATM users operates as expected, with the bank offering various legal protections, including: Legal Protection for the ATM: ATMs are safeguarded against duplication or counterfeiting, and the ATM card issuance process requires a PIN known only to the cardholder. Legal Protection for the Customer: Bank Nagari ensures the comfort of ATM users, such as allowing parents to represent their children in creating an ATM card, ensuring only the parent knows the PIN. Legal Protection for ATM Machines: ATMs are placed in high-traffic areas to facilitate regular monitoring, and less-visited ATM locations are monitored with additional diligence. Each ATM is also equipped with CCTV cameras. Challenges faced include: machine malfunctions and human error. Solutions involve negotiation, where customers directly contact the bank either verbally or in writing, and banking mediation, where customers approach banking associations under the supervision of Bank Indonesia.*

**Keywords:** *Implementation, Legal Protection, Customers, Bank Nagari, ATM Users.*

**Abstrak:** Perlindungan hukum ini sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik ini, beberapa keluhan finansial pada nasabah di Bank Nagari Payakumbuh adalah: uang diterima tidak sesuai dengan jumlah penarikan atau kurang dan uang tidak diterima tetapi saldo rekening terdebit, kartu ATM tertelan, lupa nomor sedangkan contoh keluhan non finansial diantaranya adalah Penerbitan kartu ATM tidak sesuai dengan janji, Lupa nomor PIN (*Personal Identification Number*) dan Kartu ATM tertelan. Perlindungan Hukum terhadap nasabah pengguna ATM Bank Nagari Payakumbuh berjalan sebagaimana mestinya, pihak bank telah memberikan perlindungan hukum diantaranya adalah: Perlindungan Hukum terhadap ATM nya adalah: ATM tidak bisa di tiru oleh orang lain atau pun di palsukan dan syarat dalam pembuatan ATM adalah diberi PIN yang hanya diketahui oleh pemiliknya, perlindungan Hukum terhadap orangnya (nasabah) adalah: Bank Nagari selalu memberikan kenyamanan terhadap nasabah pengguna ATM nya contohnya untuk pembuatan ATM anak-anak diwakili oleh orang tuanya sehingga yang tahu nomor PIN nya hanya orang tuanya dan Perlindungan Hukum terhadap mesin ATMnya (anjungannya) adalah: mesin ATM yang posisinya ditempat yang ramai dikunjungi oleh pengunjung maka kontrolnya lebih sering, dibandingkan dengan letak mesin ATM yang kurang ramai dikunjungi oleh pengunjung, dan disetiap mesin ATM selalu dipasang camera CCTV . Kendala yang dihadapi adalah: Akibat kerusakan mesin dan Akibat Kesalahan Manusia, solusinya adalah: negosiasi, dalam hal nasabah langsung menghubungi pihak bank baik secara lisan maupun secara tulisan, mediasi Perbankan, dalam hal ini pihak nasabah menghubungi pihak Asosiasi perbankan dibawah naungan Bank Indonesia.

**Kata Kunci:** Pelaksanaan, Perlindungan Hukum, Nasabah, Bank Nagari, Pengguna ATM.

## A. Pendahuluan

Lembaga perbankan di Indonesia pada saat ini sudah demikian umum dan menjadi kebutuhan masyarakat yang sifatnya mendasar. Berbagai macam jasa dan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan. Selain karena kebutuhan, lembaga perbankan menjadi suatu keharusan bagi khususnya golongan pelaku usaha karena dalam melakukan transaksi bisnis terutama dalam transaksi pembayaran mereka menggunakan jasa perbankan. Hal ini seiring dengan semakin cepat dan bervariasi aktivitas masyarakat umumnya, dan para pelaku usaha khususnya dalam bidang perekonomian

Peranan dan fungsi dari lembaga perbankan antara lain adalah mengatur dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendidik masyarakat agar memahami pentingnya menabung, disamping itu juga membantu program pemerintah dalam penyediaan dana dengan jalan menyerap segala bentuk dana yang ada pada masyarakat. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Secara spesifik fungsi bank adalah sebagai *agent of trust* yang berarti dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan atau *trust* baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

Bank juga disebut sebagai *agent of development*, yang berarti fungsi bank dalam hal ini adalah memperlancar kegiatan produksi, distribusi serta konsumsi. Selanjutnya bank adalah *agent of services*, dalam hal ini bank memberikan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat. Bank sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan. Kesemuanya itu didasari dengan kepercayaan, sebab tanpa adanya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan juga sebaliknya tanpa adanya kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka kegiatan perbankan tidak akan dapat berjalan dengan baik. (Y.Sri Susilo, 2000).

Pada awalnya, kegiatan pelayanan bank menggunakan sistem *teller* klasik yaitu bertugas menerima dan membayarkan uang pada nasabah secara prosedural. Namun seiring berkembangnya jaman yang serba modern bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan praktis. Pelayanan sistem perbankan mengarah pada layanan elektronik dimana *teller* dalam menjalankan tugasnya tanpa prosedur yang berbelit-belit. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan dunia usaha yang terus-menerus melakukan inovasi dan kreasi menyangkut sarana atau fasilitas transaksi bisnis.

Seiring dengan kemajuan teknologi salah satu pelayanan bank adalah dengan diluncurkannya kartu Anjungan Tunai Mandiri (selanjutnya di sebut ATM) sebagai salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank. Secara harfiah ATM dapat diartikan mesin kasir otomatis, dalam bahasa Indonesia sehari-hari dikenal istilah ATM yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit. Selain itu ATM juga dapat digunakan pembayaran rekening telepon selular serta belanja barang dan jasa pada tempat-tempat yang telah ditentukan. Namun kepentingan nasabah pengguna layanan tersebut juga harus tetap diperhatikan khususnya dalam hal perlindungan hukum (Joni Emirson, 2002).

Dalam pergaulan ditengah masyarakat, banyak terjadi hubungan hukum yang muncul sebagai akibat adanya tindakan-tindakan hukum dan subyek hukum itu. Tindakan hukum ini merupakan awal lahirnya hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) mempunyai akibat-akibat hukum. Agar hubungan hukum antara subjek hukum itu berjalan secara

harmonis, seimbang dan adil dalam arti setiap subjek-subjek hukum mendapatkan apa yang menjadi haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya, maka hukum tampil sebagai aturan main dalam mengatur hubungan hukum tersebut. Hukum diciptakan sebagai suatu sarana atau instrumen untuk mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban subjek hukum. (Hermansyah, 2009). Sejumlah pelanggaran-pelanggaran yang berakibat pada kerugian nasabah semakin beragam antara lain, penyampaian laporan palsu, penyalahgunaan dana nasabah, pembobolan rekening, penipuan melalui ATM, internet banking, sampai penipuan yang terkoordinasi. (Anika Faisal, 2004). Dengan tidak diterapkannya prinsip *know your customers*, menimbulkan perselisihan antara nasabah dan pihak perbankan tentang keabsahan suatu transaksi dan konsekuensi keuangannya. Semakin marak pula pelanggaran administratif seperti operasi kantor cabang perbankan yang persetujuannya masih dalam proses, tenaga pemasaran yang tidak memiliki izin wakil perbankan dan penggunaan tenaga kerja asing. Pemberitaan seputar kasus-kasus seperti itu telah menjadi suatu informasi paling gencar sekarang ini. (Diah Dharmayanti, 2006).

Secara umum permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen jasa perbankan dalam penggunaan ATM adalah pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM, kartu kredit, aneka ragam jenis tabungan termasuk juga dalam keluhan produk perbankan adalah soal janji hadiah dan iklan produk perbankan dan pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti teller, *customer service* dan satpam. Keluhan-keluhan pemegang ATM menarik untuk secara khusus dianalisis. Tidak hanya kecenderungan ke depan semakin banyak transaksi menggunakan ATM, tetapi juga adanya ketergantungan bisnis perbankan pada kehadiran teknologi dan informasi. Secara umum keluhan nasabah dalam permasalahan penggunaan ATM tersebut dapat digolongkan menjadi 2 (dua) jenis keluhan finansial yang umumnya bersifat kasuistik dan keluhan non finansial yang bersifat sistematis.

Berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan, beberapa keluhan finansial pada nasabah di Bank Nagari Payakumbuh adalah: uang diterima tidak sesuai dengan jumlah penarikan atau kurang dan uang tidak diterima tetapi saldo rekening terdebit, sedangkan contoh keluhan non finansial diantaranya adalah Penerbitan kartu ATM tidak sesuai dengan janji, Lupa nomor PIN (*Personal Identification Number*, dan Kartu ATM tertelan dan kartu ATM terblokir, dengan data sebagai berikut:

No	Permasalahan	2021	2022	2023
1	Kartu ATM tertelan	78	85	50
2	Kartu ATM terblokir	78	89	68
3	Pengiriman tidak sampai	47	50	47
4	Selisih saldo	68	70	59
5	Lupa PIN	75	73	61

Sumber data : Arsip Bank Nagari Cabang Payakumbuh

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan analisis kasus Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank. Data dikumpulkan melalui studi literatur yang mencakup undang-undang dan peraturan, keputusan pengadilan, asas-asas hukum dan studi hukum yang relevan (Mochamad Arsyah Nugraha et al., 2024). Yang mana penelitian penulis yang membahas tentang asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum dan perbandingan hukum. Penelitian ini lebih membahas mengenai asas-asas hukum. Sedangkan dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada

tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan cara memperoleh dan mengumpulkan data-data berdasarkan literatur, majalah, surat kabar, artikel, jurnal, dan berbagai sumber lainnya yang semuanya itu bersifat data sekunder.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Nagari.**

ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin. ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur untuk transaksi-transaksi rutin, seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar rekening, dan pelunasan kredit. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis. Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas ATM akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu ATM (Kasmir, 2012). Perbankan juga sebagai lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan usaha swasta, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. (Suherman, 2018).

Pada tahap pra transaksi, calon nasabah akan diberikan informasi (edukasi) melalui media cetak, elektronik itu tidak langsung, kalau calon nasabah masih merasa kebingungan dan kurang paham maka bisa datang langsung Kantor Cabang Bank Nagari Payakumbuh, dan akan dijelaskan secara langsung oleh pihak Bank Nagari Payakumbuh. Pada tahap transaksi yakni calon nasabah akan diberi aplikasi/ formulir oleh petugas/pegawai Bank Nagari Payakumbuh, kepada calon nasabah disuruh untuk mengisi formulir dan format formulir tersebut sudah disiapkan dan dibuat oleh bank yakni Bank Nagari Payakumbuh.

Pada tahap terakhir yakni setelah transaksi tahap ini adalah tahap penyelesaian permasalahan oleh pihak Bank Nagari Payakumbuh dengan nasabah. Dalam menyelesaikan suatu permasalahan Bank Nagari Payakumbuh memiliki prosedur dan standar penanganan terhadap penyelesaian masalah khususnya pengaduan nasabah sendiri. Apabila solusi permasalahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pihak Bank Nagari Payakumbuh dirasa kurang memuaskan nasabah, maka cara yang dipilih oleh nasabah jalan damai. Karena nasabah enggan menggunakan jasa pengadilan atau lembaga konsumen. Bank Nagari Payakumbuh mempunyai peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Peraturan tersebut tertuang dalam Budaya Kerja Bank Nagari Payakumbuh, salah satunya adalah Bank Nagari Payakumbuh selaku pelaku usaha memberikan *service excellent* dimana intern Bank Nagari Payakumbuh sepakat untuk memberikan pelayanan unggul dan kenyamanan kepada 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 meliputi pengamanan pada kartu dan pengamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses transaksi APMK, yaitu: a) Peningkatan keamanan mesin ATM, dan keamanan pada sistem pendukung dan pemroses transaksi yang dilakukan dengan cara menyediakan mesin dan sistem yang dapat memproses kartu ATM tersebut; dan b) Khusus untuk Kartu ATM 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 harus tetap dapat memproses Kartu APMK

3. Lebih lanjutnya, bentuk perlindungan terhadap konsumen (nasabah) yang melakukan *electronic banking* melalui ATM antara lain sebagai berikut: a) 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; dan b) 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.

Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan *magnetic stripe*. Pada *magnetic stripe* akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, dan informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer. Pada dasarnya ATM adalah salah satu usaha bank dalam bentuk tabungan. Sekalipun dalam penarikan uang digunakan kartu, tetapi nasabah tidak harus memiliki jaminan apapun, sebab dalam penggunaan kartu ATM hanyalah ada penarikan uang tunai sebesar berapa jumlah uang direkening milik nasabah, dan bukan pemberian kredit. (Retnowulan Sutantio, 2002). Dengan menggunakan sistem ATM, nasabah bank tidak perlu datang ke bank bersangkutan hanya untuk menarik dana dari rekening miliknya, tapi cukup dengan menggunakan kartu ATM, dan memberikan nomor identitas khusus di mesin ATM yang tersedia. Dengan begitu nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar kemanapun ia pergi. Penggunaan ATM yang sangat praktis inilah yang menarik nasabah untuk menggunakannya dalam melakukan aktifitasnya khususnya dalam hal perbankan. ATM juga dapat dipergunakan untuk kemudahan-kemudahan lainnya, seperti fungsinya sebagai kartu debit belanja yaitu sebagai sarana pembayaran berbagai rekening (rekening listrik, rekening telepon, angsuran kredit), atau fungsi-fungsi lainnya yang diselenggarakan oleh masing-masing pihak bank. Ternyata dalam praktek penggunaannya, kartu ATM tidak lagi hanya sebagai kartu untuk layanan Transfer secara elektronik, tetapi juga telah berkembang menjadi kartu yang multiguna.

Dilihat dari pengertian ATM di atas ada 5 (lima) kepuasan yang dapat dirasakan nasabah bila bertransaksi melalui ATM, yaitu :

1. Kemudahan penggunaan jasa perbankan
2. Keleluasaan waktu pelayanan
3. Keamanan pelayanan
4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
5. Keanekaragaman jenis pelayanan.

Di Indonesia ATM boleh dikatakan baru dikenal sekitar satu dasawarsa (sepuluh tahun) yang lalu, adapun latar pembentukan ATM ini dilakukan oleh sektor perbankan yang bertujuan :

1. Untuk meningkatkan pelayanan
2. Untuk menunjang bisnis
3. Untuk menghadapi teknologi informasi perbankan antar bank
4. Kebutuhan masyarakat dan keterbatasan waktu
5. Sebagai sarana promosi. (Kasmir, 2007)

Pada awalnya, penggunaan teknologi ATM dilakukan untuk membantu nasabah di dalam melakukan penarikan uang tunai dimana cabang bank tersebut tidak ada. Artinya, ada tidak ada fasilitas ATM, nasabah tetap membuka rekening pada suatu bank. Tetapi kemajuan teknologi informasi perbankan, khususnya pada ATM telah mampu membalikkan postulat seperti itu, yaitu nasabah yang akan membuka rekening pada bank, pertama sekali akan selalu menanyakan masalah fasilitas ATM, bila tidak tersedia jangan harap nasabah akan membuka rekening. Kondisi seperti ini dapat digaris bawahi bahwa nasabah lebih perduli dengan ketersediaan ATM, dibandingkan perduli untuk buka rekening pada bank tersebut. Karena nasabah pasti akan mencari bank lain yang telah memiliki fasilitas ATM.

Secara umum fungsi ATM adalah agar dapat melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti :

1. Informasi Saldo,
2. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, dan uang kuliah
3. Pembelian: tiket penerbangan, isi ulang pulsa
4. Pemindah bukuan (*open transfer*)
5. Perubahan PIN

Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan ATM tersebut adalah :

1. Melakukan pelayanan sendiri
2. Dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang yang dituju
3. Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM *on-line* selama 24 jam
4. Tidak perlu menyimpan uang kas terlalu banyak sedangkan manfaat bagi pihak bank sendiri adalah: a) Kemampuan menarik nasabah baru yang lebih banyak menabung dan meningkatkan pendapatan; b) Mendorong nasabah agar lebih aktif menggunakan jasa perbankan; c) Mengurangi antrian nasabah di kantor cabang; d) Mampu membuka peluang munculnya produk dan jasa baru; dan e) Sebagai media promosi

Penggunaan ATM sudah tidak baru lagi bagi masyarakat Indonesia. Namun hingga kini belum ada dasar hukum yang mengatur secara khusus mengenai ATM. Tidak adanya dasar hukum bagi pengguna ATM ini menimbulkan beberapa masalah, terutama dalam hal pembuktian. ATM yang merupakan transaksi yang bersifat *paperless documents* ini sangat minim akan alat bukti bagi nasabah penggunaannya, karena transaksi melalui ATM hanya menggunakan kartu ATM. Sedangkan sebagai bukti tulisannya hanya berupa *balance statement* atau *receipt paper* yang pada kenyataannya hanyalah secarik kertas kecil berisikan saldo rekening nasabah dan transaksi yang telah dilakukannya (debet. Transfer, dan lain-lain)

Walaupun transaksi melalui ATM dicatat secara elektronik (*electronic records*) oleh institusi keuangan atau bank bersangkutan, namun bagi dunia pengadilan di Indonesia saat ini, *electronic records* belum menjadi salah satu alat bukti yang sah. Keabsahannya masih diragukan karena adanya kemungkinan manipulasi secara elektronik yang sangat mudah dilakukan, terutama bagi yang ahli dengan tidak meninggalkan indikasi apapun. Dalam kehidupan sehari-hari, hukum mengharuskan adanya suatu dokumentasi yang tertulis mengenai segala transaksi yang dilakukan oleh para pihak, dan juga mengharuskan agar dokumen tersebut ditandatangani oleh kedua belah pihak yang melakukan suatu

perjanjian atau kesepakatan. Menurut kaidah hukum perjanjian, suatu perjanjian yang dibuat diantara para pihak terkait haruslah dibuat secara tertulis dan ditandatangani agar mempermudah pembuktian apabila terjadi sengketa mengenai perjanjian itu.

Kalkulasi-kalkulasi atau analisa-analisa yang dibuat oleh komputer itu sendiri melalui pengaplikasian software dan penerimaan informasi dari *device* lain seperti jam yang di built-in langsung dalam komputer atau remote sender. Bukti ini dinamakan *real evidence* (bukti nyata). Kemudian ada dokumen-dokumen data yang diproduksi oleh komputer yang merupakan salinan dari informasi yang diberikan oleh orang lain kepada komputer. Bukti ini dinamakan *hearsay evidence* (bukti yang berupa kabar dari orang lain) (M. Arsyad Sanusi, 2001). Selanjutnya ada informasi yang mengkombinasikan antara bukti nyata (*real evidence*) dengan informasi yang diberikan oleh manusia ke komputer dengan tujuan untuk membentuk sebuah data yang tergabung, yang dinamakan *derived evidence*. Contohnya adalah tabel dalam kolom harian sebuah *statement* bank karena tabel ini diperoleh dari *real*

Bukti-bukti tersebut merupakan bukti khusus transaksi-transaksi elektronik. Membuktikan adalah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan. Hukum pembuktian merupakan bagian dari Hukum Acara. Berbeda dengan Hukum Pidana yang mencari kebenaran materil, dalam Hukum Perdata kebenaran formil yang dicari. Dasar hukum transfer uang via bank dalam sistem perundang-undangan Indonesia adalah: 1) Pasal 6 huruf e Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu memindahkan uang untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah; dan 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khusus untuk perjanjian antara nasabah pengirim transfer dengan bank, terdapat tiga kemungkinan, yaitu: a) Perjanjian Pengiriman uang, yang merupakan perjanjian titipan barang dalam hal ini bank sebagai pihak penitip, vide pasal 1694 sampai dengan pasal 1739 KUH Perdata; dan b) Perjanjian Pengiriman uang yang merupakan perjanjian untuk melakukan jasa tertentu oleh bank, vide pasal 1601 KUH Perdata.

Perjanjian ATM dibuat seperti perjanjian pembukaan rekening tabungan biasa, tapi dengan tambahan fasilitas kartu ATM. Perjanjian pembukaan rekening ini merupakan salah satu bentuk penghimpunan dana yang dilakukan bank untuk penerimaan simpanan dari masyarakat. Perjanjian yang ditandatangani nasabah bank tersebut tentunya sudah dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh pihak bank dan disetujui dengan ditandatangani oleh nasabah bank. Dalam perjanjian ATM ini, calon nasabah bank menyimpan identitasnya di bank yang bersangkutan dan menyimpan atau menyetor sejumlah uang yang menjadi saldo pertama calon nasabah tersebut. Perjanjian itu memuat syarat-syarat yang tidak diatur secara khusus oleh KUH Perdata.

Oleh karena itu, landasan hukum yang digunakan dalam perjanjian ATM ini masih menggunakan dasar atau landasan hukum perjanjian, sebagai mana diatur dalam Buku Ketiga KUH Perdata tentang perikatan. Adapun yang menjadi landasan hukum perjanjian ATM ini menurut KUH Perdata adalah:

1. Pasal 1319 KUH Perdata, yang berbunyi: “Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum.
2. Pasal 1320 KUH Perdata, yang berbunyi: “untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat: a) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; b) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; c) suatu hal tertentu; dan d) suatu sebab yang halal.”
3. Pasal. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Dari perjanjian ATM yang dibuat antara bank dengan nasabahnya, yang menjadi masalah adalah bagaimana kedudukan dan perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna ATM bila terjadi salah satu dampak negatif yang telah disebutkan diatas, sementara perjanjian tersebut dibuat hanya oleh salah satu pihak, yaitu pihak bank. Kerugian yang diderita nasabah tentunya harus ada yang menanggung, dengan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah. Dalam pasal-pasal yang lain dari Undang-Undang Perbankan tidak diatur secara khusus mengenai tanggungjawab bank atas kerugian yang mungkin diderita oleh nasabah banknya, khususnya nasabah bank pengguna ATM. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar perlindungan hukum bagi nasabah bank. Dalam perjanjian, maksudnya dalam sengketa mengenai suatu perjanjian, bukti yang paling utama adalah bukti tulisan, baik itu dalam bentuk akte, atau bentuk tulisan lainnya, seperti misalnya perjanjian yang dibuat dalam bentuk tertulis itu sendiri.

## **2. Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Nagari.**

Nasabah perbankan diberikan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan nasabah tersebut dalam kapasitasnya sebagai subjek hukum yang melakukan tindakan hukum. Perlindungan hukum memiliki arti sebagai upaya atau tindakan yang diberikan oleh hukum dalam arti peraturan perundang-undangan untuk melindungi subyek hukum dari adanya pelanggaran atas hak dan kewajiban para pihak yang terdapat dalam sebuah hubungan hukum. Perlindungan hukum nasabah penyimpan dana adalah perlindungan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan atau hukum positif yang berlaku bagi nasabah penyimpan dana. Perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dari penyimpan dan simpanannya yang disimpan di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian.

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 atau 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 dipersoalkan secara hukum meskipun pada hakekatnya pihak bank yang seharusnya bertanggungjawab. Sebab dalam hal *lavering* (penyerahan) objek transaksi berupa uang tidak dilakukan oleh subjek hukum (*persoon*) dari pihak bank, melainkan oleh mesin. Sehingga perlindungan hak konsumen (nasabah) sangat tergantung pada keadaan mesin ATM. Dengan demikian, bank bertanggungjawab 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. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing-masing bank. ATM dapat diletakkan dilobi sebuah lembaga, di dinding luar suatu lembaga deposito, atau dalam kompleks perumahan, pusat perbelanjaan, dan pabrik. Pemakaian ATM untuk transaksi-transaksi rutin membebaskan kasir untuk jasa-jasa yang lebih khusus dan dalam jangka panjang

tentulah akan mengurangi biaya penyerahan jasa-jasa keuangan kepada konsumen. Di dalam perjanjian pembuatan rekening ATM terdapat ketentuan dan syarat-syarat umum mengenai tabungan pada suatu bank, nasabah yang melakukan transaksi melalui ATM secara otomatis akan tunduk pada ketentuan bank yang bersangkutan. Dalam hal ini setiap bank ada perbedaan dalam memberikan klausula syarat dan ketentuan pembuatan kartu ATM namun syarat dan ketentuan yang berkisar sebagai berikut: a) Segala kerugian atas penyalahgunaan kartu ATM dalam bentuk apapun yang disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan penabung termasuk akibat dari hilangnya kartu menjadi tanggung jawab penabung sepenuhnya; b) Kartu ATM tidak dapat dipindahtangankan dengan cara apapun, kecuali ada phal yang telah diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku; dan c) Kewajiban untuk tidak memberitahukan PIN (*Personal Identification Number*) dan tidak memberitahukan kepada orang lain. Problematika timbul ketika tidak tercantumnya tanggung jawab pihak bank terhadap nasabah terkait kerugian dalam pemakaian produk ATM, sehingga dalam hal ini dapat membingungkan nasabah untuk mendapatkan kepastian hukum. Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank.

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah. Munculnya problematika yang berkaitan dengan hak-hak nasabah sebagai nasabah perbankan dalam syarat dan ketentuan pembuatan kartu ATM dapat dikatakan merupakan permasalahan kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan kenyataan yang diberikan perbankan, Hal tersebut merupakan hambatan dalam penegakan perlindungan hak nasabah, karena posisi bank lebih kuat dibandingkan nasabahnya. Masalah keamanan tidak hanya untuk kepentingan nasabah tetapi juga untuk kepentingan bank penyelenggara itu sendiri maupun industri perbankan secara keseluruhan. Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian, untuk itu tentu suatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh. Peningkatan standar keamanan ini belum disadari betul oleh pihak bank dan pemerintah terkait sehingga pengawasan keamanan informasi masih rendah, hal tersebut membuka peluang bagi pihak-pihak yang memiliki tujuan yang tidak baik dengan cara-cara tertentu yang bertujuan mengambil keuntungan dari hadirnya ATM.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam Undang-undang Perbankan ternyata tidak semua jenis tindak pidana perbankan diatur di dalam Undang-undang Perbankan, hanya lebih menekankan pada bentuk-bentuk tindak pidana perbankan dengan bank dijadikan sarana untuk melakukan kejahatan. Dalam hal bank menjadi sarana terjadinya tindak pidana perbankan, jangkauan serta ruang lingkup kejahatan dan pelanggaran yang diatur di dalam Undang-undang Perbankan tampak lebih menekankan pada persoalan perizinan, prosedur administratif perbankan, pengelolaan perbankan oleh direksi, komisaris, karyawan, serta pihak terafiliasi, dan rahasia bank.

#### **D. Penutup**

Perlindungan Hukum terhadap nasabah pengguna ATM Bank Nagari Payakumbuh berjalan sebagaimana mestinya, pihak bank telah memberikan perlindungan hukum. Adapun Perlindungan Hukum terhadap ATM nya adalah: ATM tidak bisa di tiru oleh orang lain atau pun di palsukan dan syarat dalam pembuatan ATM adalah diberi PIN yang hanya diketahui oleh pemiliknya. Pin Code ini merupakan angka yang terdiri dari 6 digit yang hanya diketahui oleh pemilik kartu atau nasabah bank Nagari. Perlindungan Hukum terhadap orangnya (nasabah) adalah: Bank Nagari selalu memberikan kenyamanan terhadap nasabah pengguna ATM nya contohnya untuk pembuatan ATM anak-anak diwakili oleh orang tuanya sehingga yang tahu nomor PIN nya hanya orang tuanya.

Perlindungan Hukum terhadap mesin ATMnya (anjungannya) adalah: mesin ATM yang posisinya ditempat yang ramai dikunjungi oleh pengunjung maka kontrolnya lebih sering, dibandingkan dengan letak mesin ATM yang kurang ramai dikunjungi oleh pengunjung, contohnya: Mesin ATM yang terletak di samping Ramayana yang lebih ramai dikunjungi dibanding dengan ditempat lainnya, tujuannya supaya tidak terkendala dan mengantisipasi kosongnya dana di mesin tersebut, sehingga nasabah merasa nyaman, dan disetiap mesin ATM selalu dipasang camera CCTV serta disetiap mesin ATM selalu memasang / menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM dan melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM. Kendala dalam Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Nagari Cabang Payakumbuh Berdasarkan kasus ATM yang terjadi pada nasabah pengguna ATM dapat dibagi menjadi beberapa bentuk yaitu Akibat kerusakan mesin maka diluar dari kehendak nasabah sehingga berakibat nasabah mengalami kerugian baik secara materil dan imateril dan Akibat kesalahan manusia dimana tata cara atau pelaksanaan dalam menjalankan ATM yang bermasalah tersebut pihak nasabah tidak mengikuti aturan yang ada. Upaya yang dilakukan adalah: penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan yang dapat ditempuh oleh nasabah melalui adalah sebagai berikut : negosiasi, dalam hal nasabah langsung menghubungi pihak bank baik secara lisan maupun secara tulisan ketika nasabah tersebut, mediasi Perbankan, dalam hal ini pihak nasabah menghubungi pihak Asosiasi perbankan dibawah naungan Bank Indonesia, melaporkan sengketa dengan cara tertulis sesuai dengan aturan ada dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), nasabah selaku konsumen melaporkan sengketanya kepada BPSK sesuai dengan wilayah domilisi pihak nasabah atau pada BPSK yang terdekat, dan Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

#### Daftar Pustaka

- Asril Sitompul, *Hukum Internet*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Bandung;
- Anika Faisal, 2004, *Penghimpunan dan Penyaluran Dana*. Makalah disampaikan padaSemiloka Meningkatkan Pemahaman Penanganan Tindak Pidana di bidang Perbankan, di hotel Regents Park, Jatim, 5 -7 Mei 2004. Malang;
- Budi Agus Riswandi, 2005, *Aspek Hukum Internet Banking*, Raja Grafindo Persada, Jakarta;
- Cellina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta;
- Diah Dharmayanti, Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43A, 2006;
- Emirzoni Joni, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangan di Indonesia*, PT. Prehalindo, Jakarta;
- Hasannudin Rahman, 2003, *Perjanjian dan macam-macamnya* Raja Wali, Jakarta;
- Hermansyah, 2009, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media Group, Jakarta;
- Joni Emirson, 2002, *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya Di Indonesia*, PT. Prenhallindo, Jakarta;
- Kasmir, 2007, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Keenam*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta;
- , 2012, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta;
- M. Arsyad Sanusi, 2001, *E-Commece Hukum dan Solusinya*, PT Mizan, Bandung;
- Mochamad Arsyah Nugraha, Neni Sri Imaniyati, & Muhammad Ilman Abidin. (2024).

- Perlindungan Hukum Konten Kreator pada Platform Youtube terhadap Pengunggahan Ulang Video di Instagram Tanpa Izin Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta. Bandung Conference Series: Law Studies*, 4(1), 356–362. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v4i1.9870>
- Philiphus M. Hadjon, 2001, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Persada, Surabaya;
- Poerwadarmitra W.J.S., 1986, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*, Cetakan IX, Balai Pustaka, Jakarta;
- Retnowulan Sutantio. *Kapita Selekta Hukum Ekonomi dan Hukum Perbankan*, Liberty Yogyakarta;
- Salim HS, 2004, *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, cetakan II , Jakarta, Sinar Grafika;
- Satijipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum* , PT. Citra Aditya Bakti, Bandung;
- Sigid suseno, 2012, *Yuridiksi Tindak Pidana Siber*, Refika Aditama, Bandung;
- Sudikno Mertokusumo, 1993, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty Yogyakarta;
- Suherman, 2018, “*Upaya Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa di Lembaga Perbankan,*” ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata vol 4(1).
- Syamsul Iskandar, 20018, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, PT. Semesta Asia Bersama, Jakarta;
- Y.Sri Susilo, 2000, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta.
- Anisah Novitarani, Galvan Yudistira, Nina Dwiantika, Sinar Putri S.Utami, “Cerita Kasus Pembobolan Bank BTN” dikutip dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/03/20956526/cerita.kasus.pembobolan.bank>