

**PERLINDUNGAN HUKUM PADA NASABAH BANK ATAS SEBAGIAN
DANA YANG HILANG AKIBAT KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
(ATM) YANG TERTELAN DALAM MESIN ATM BERDASARKAN
UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Samuel Adityananta

2090807

Email: semi.jesi@gmail.com

ABSTRACT

Existence of bank customers is important existing in this country, more over the number of banking businesses spend a lot of their banking products to advance economy this country. In addition to the importance of banking business, there is one thing that should not be forgotten inside the bank liable in case of loss to the customer. As experienced by the Mujahidin Tahir cleansed seeking accountability given by the Independent Bank.

ABSTRAK

Keberadaan nasabah bank sangatlah penting dalam usaha perbankan yang ada dinegara ini, terlebih lagi banyaknya usaha perbankan yang mengeluarkan banyak produk perbankannya untuk memajukan perekonomian Negara. Selain pentingnya usaha perbankan, ada satu hal yang tidak boleh dilupakan didalamnya yaitu tanggung jawab bank apabila terjadi kerugian pada nasabah. Seperti yang dialami oleh Mujahidin Tahir yang mengupayakan diberi pertanggung jawaban oleh pihak Bank Mandiri.

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang terjadi di negara Indonesia cukup signifikan dengan melihat kemajuan di berbagai aspek-aspek pembangunan negara. Hal ini pun menjadikan daya beli masyarakat semakin tinggi dan meningkatnya

pendapatan negara maupun pendapatan perkapita penduduk semakin meningkat. Adanya perkembangan perekonomian di Negara saat ini juga akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk beberapa tahun kedepan dan memperkuat perekonomian negara. Salah satunya menurut Bank Pembangunan Asia (ADB) dalam laporan Asian Development Outlook 2012. Posisi perekonomian Indonesia berada diposisi yang cukup baik untuk tetap tumbuh dan berkembang dengan pertumbuhan sebesar 6,4% di bandingkan pertumbuhan ekonomi pada tahun 2011. Hal ini menyebabkan banyak bermunculan jasa perbankan. Bank sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 atas perubahan Undang-undang nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya akan disebut UU Perbankan Tahun1998) adalah “Badan usaha untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sedangkan perbankan sendiri menurut pasal 1 angka 1 UU Perbankan Tahun 1998 adalah “Segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya” .

Bentuk pendapatan bank sebagai badan usaha dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu *Interest income* dan *Based income*, pendapatan *interest income* merupakan pendapatan yang diperoleh dari kegiatan mendasar bank sebagai perantara keuangan dan pelancar arus lalu lintas pembayaran uang. Sedangkan *based income* lebih pada keuntungan yang didapat dari transaksi yang diberikan dalam jasa-jasa bank seperti inkaso (cek, bilyet giro, wesel), transfer dana seperti *mobile banking* dan anjungan tunai mandiri (selanjutnya akan disebut ATM).

Salah satu pelayanan yang memudahkan nasabah dalam perbankan adalah layanan ATM, ATM merupakan alat transaksi elektronik yang diberikan oleh bank yang dapat digunakan oleh pemegangnya untuk membeli barang-barang atau jasa

secara tunai maupun kredit dan bisa berguna sebagai penarikan uang secara tunai.¹ Penempatan mesin ATM sering ditempatkan dilokasi-lokasi yang strategis seperti restoran, pusat pembelanjaan, bandara serta kantor-kantor bank itu sendiri. fitur-fitur yang akan didapat melalui ATM meliputi : informasi jumlah saldo, pembayaran kepada pihak lain, transaksi antar bank dan juga dapat dilakukan penarikan secara tunai.

Dalam pasal 3 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (selanjutnya akan disebut PBI 11/11/2009) yang mengatur mengenai bank dalam melakukan pengawasan terhadap keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan. Hal ini menjadi penting untuk pihak bank yang melakukan pelaksanaan kegiatan perbankannya, selain itu juga membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

Dalam penjelasan umum Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penjelasan Pengaduan Nasabah (selanjutnya disebut PBI 7/7/2005) menyebutkan bahwa “PBI ini ditujukan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU 8 Tahun 1999)”. Sebagai pelaku usaha harus memerhatikan hak-hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4 huruf a UU 8 tahun 1999 yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Menurut pasal 1 angka 2 UU 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

¹ Ronny Prasetya, pembobolan atm dan tinjauan hukum perlindungan nasabah korban kejahatan perbankan, Prestasi Pustaka, 2010. hal 11.

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan.

METODE PENELITIAN

- Tipe Penulisan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan hukum, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan buku literatur.

- Pendekatan Masalah

Dalam melakukan pendekatan terhadap rumusan masalah yang disebutkan di atas, pendekatan yang digunakan adalah Conceptual Approach dan Statue Approach. Conceptual Approach adalah langkah pendekatan melalui pendapat-pendapat para ahli dan doktrin-doktrin yang selama ini ada dan berlaku dalam masyarakat. Sedangkan Statue Approach adalah langkah pendekatan melalui peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus ini menimpa Mujahidin Tahir pada tanggal 16 Oktober 2010 sekitar pukul 06.30 Wita yang hendak mengambil uang di ATM yang berada di depan Pengadilan Negeri Gowa Sulawesi selatan. Saat memasukan kartu ATM kedalam mesin ATM yang didapati hanya layar yang tidak menunjukkan tanda berjalannya program dan kartu tidak mau keluar kembali, meskipun telah ditekan cancel dalam *keypad* mesin tersebut. Setelah itu Mujahidin Tahir didatangi oleh 2 (dua) orang tidak dikenal yang mengaku sebagai korban tertelannya ATM dan seorang lainnya mengaku sebagai petugas Bank Mandiri. Setelah itu orang tersebut menanyakan Pin Mujahidin Tahir dengan disambungkan kepada petugas call center. Setelah dirasa cukup aman telah

menghubungi call center, maka Mujahidin Tahir meninggalkan halaman ATM dan segera pulang. Pada tanggal 17 Oktober 2010 pukul 20.00 Wita, Mujahidin Tahir menerima notifikasi sms banking bahwa telah terjadi penarikan di rekeningnya sebesar Rp. 45.013.700,00 (Empat Puluh Lima Juta Tiga Belas Ribu Tujuh Ratus Rupiah).

Mujahidin Tahir meminta pertanggungjawaban kepada Bank Mandiri, akan tetapi Bank Mandiri berdalih kesalahan bukan karena bank, akan tetapi pemegang ATM sendiri yaitu Mujahidin Tahir sendiri. Merasa tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan, Mujahidin Tahir mengadukan Bank Mandiri kepada BPSK Kota Makassar karena Bank Mandiri tidak bersedia mengganti dana Mujahidin Tahir yang hilang sebesar Rp.45.013.700,- akibat transaksi yang tidak dilakukan oleh Mujahidin Tahir. Putusan BPSK dengan No. 04/BPSK/III/2011 tanggal 26 April 2011 menetapkan :

1. Pelaku usaha terbukti telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
2. Menetapkan adanya kerugian di pihak konsumen yaitu sejumlah RP.45.013.700,- (empat puluh lima juta tiga belas ribu tujuh ratus rupiah)
- 3 Mengabulkan seluruh gugatan konsumen yaitu membebani kewajiban pengembalian uang oleh pelaku usaha kepada konsumen sejumlah Rp.45.013.700,- (empat puluh lima juta tiga belas ribu tujuh ratus rupiah)
- 4 Mewajibkan pelaku usaha membayar biaya penyelesaian sengketa sebesar Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah)

Bank mandiri menolak putusan BPSK kota Makassar No. 04/BPSK/III/2011 tanggal 26 April 2011 karena didasarkan pada pertimbangan yang keliru, yaitu bertentangan dengan kaidah hukum yang berlaku dan praktek perbankan yang berkaitan dengan transaksi ATM seperti pihak Bank Mandiri tidak mau tahu setelah ATM diserahkan kepada Mujahidin Tahir, maka Mujahidin Tahir harus menjaga kerahasiaan PIN ATMnya tersebut. Selain itu pihak BPSK telah salah dalam

mempertimbangkan rekaman CCTV yang hanya sebagian untuk mencari kesalahan pihak Bank Mandiri. Maka pihak Bank mandiri mengajukan keberatan atas putusan BPSK No. 04/BPSK/III/2011 kepada Pengadilan Negeri Makassar dengan bukti-bukti yang diajukan dan meminta putusan yang memenangkan pihak Bank Mandiri serta memberikan putusan seadil-adilnya kepada pihak Bank mandiri.

Putusan Pengadilan Negeri Makassar No. 03/Pdt.BPSK/2011/PN.MKS. tanggal 28 juli 2011 menetapkan :

1. Menyatakan menolak permohonan pemohon keberatan (Bank Mandiri) untuk seluruhnya.
2. Menghukum pemohon keberatan untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.401.000,- (empat ratus satu ribu rupiah).

Merasa tidak puas akan putusan tersebut, pihak Bank Mandiri melakukan kasasi ke Mahkamah Agung dan dinyatakan dimenangkan dengan putusan No. 769 K/Pdt.Sus/2011 dengan pertimbangan oleh karena Judex facti Pengadilan Negeri dan BPSK telah salah dalam menerapkan hukum karena menjatuhkan sanksi administratif berdasarkan ketentuan yang bersifat umum yaitu pasal 4 UU 8 Tahun 1999 tanpa dikaitkan dengan ketentuan normatif lainnya yang bersifat larangan dan tidak termasuk dalam salah satu kewenangan BPSK sebagaimana dimaksud dalam pasal 60 UU 8 Tahun 1999. Selain itu dasar hukum yang dijadikan dasar pertimbangan Judex Facti dalam membenarkan putusan BPSK Makassar dan menolak keberatan Bank Mandiri dengan menggunakan pasal 4 huruf a UU 8 Tahun 1999 tidaklah dapat dibenarkan atau salah dalam menerapkan hukum, karena pasal 4 huruf a UU 8 Tahun 1999 tersebut adalah memuat ketentuan yang mengatur bukan ketentuan yang memuat sanksi. Tertelannya ATM yang menyebabkan dana hilang sebesar Rp.45.013.700,- merugikan Mujahidin Tahir sebagai nasabah Bank Mandiri, dimana pasal 4 UU 8 Tahun 1999 telah dilanggar oleh Bank Mandiri yang meliputi hak atas kenyamanan,keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang tidak didapatkan oleh Mujahidin. Tertelannya ATM Bank Mandiri merupakan tanggung jawab pihak Bank Mandiri, dimana diatur didalam pasal 1 angka (8) PBI

6/30/2004 yang mengatur mengenai “ Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau acquirer, dalam transaksi alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis ”. Tetapi dalam kenyataannya Bank Mandiri tidak mau bertanggung jawab dengan alasan kesalahan bukan dari pihak Bank melainkan kesalahan konsumen.

Pengaturan mengenai tertelannya ATM diatur juga didalam PBI 9/15/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Kasus yang terjadi terhadap Mujahidin Tahir dalam penggunaan ATM telah benar sesuai prosedur, akan tetapi fasilitas perbankan Bank Mandiri tidak menjamin atas mutu produk perbankan yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri. Dalam hal ini Bank Mandiri tidak menerapkan asas-asas kehati-hatian dalam menjalankan usaha perbankannya terutama dalam layanan ATM.

Dalam kasus hilangnya atau berkurangnya saldo rekening Mujahidin Tahir akibat penggunaan ATM yang tertelan, menunjukkan sistem keamanan untuk rekening Mujahidin Tahir sebagai nasabah Bank Mandiri lemah. Seharusnya Bank Mandiri dapat dikenakan *Strict Liability* dimana Bank Mandiri bertanggung jawab mutlak sesuai dengan kesalahannya, apabila Bank Mandiri merasa tidak bersalah maka pihaknya harus membuktikan bahwa Bank mandiri tidak bersalah. Sehingga dalam kasus ini hak Mujahidin Tahir sebagai konsumen dilanggar yaitu di dalam pasal 4 angka (1) UU 8 Tahun 1999 yang berbunyi: “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Pertanggung jawaban Bank Mandiri tidak sesuai dengan kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk menjamin hak-hak konsumennya dengan berdalih karena pin ATM Mujahidin Tahir tidak di simpan kerahasiannya, akan tetapi sebagai masyarakat awam dan kebiasaan yang terjadi di masyarakat. Mujahidin merasa orang tersebut bukan punya niat jahat akan tetapi sebagai korban tertelannya ATM. Selain itu seharusnya Bank Mandiri melihat apabila kartu sudah masuk ke dalam mesin maka tidak dapat digunakan kembali

untuk transaksi, dalam hal ini Bank Mandiri belum mengantisipasi kelemahan dalam mesinnya dimana pasal 7 huruf (d) UU 8 Tahun 1999 menjelaskan Bank mandiri harusnya menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Mujahidin Tahir yang seharusnya mendapatkan penggantian dana yang hilang disebabkan tertelannya kartu ATM pada mesin ATM Bank Mandiri , akan tetapi Bank Mandiri menolak memberikan ganti rugi dan membuat pernyataan seakan-akan ingin melepaskan akan tanggung jawabnya. Dalam kasus ini Bank mandiri melanggar hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4 angka (3) UU 8 Tahun 1999 yang menyatakan “ Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Sebagai konsumen Mujahidin Tahir dapat melakukan komplain atau keluhan terhadap pihak Bank Mandiri akan berkurangnya saldo dalam rekening tabungannya yang bernilai cukup besar akibat tertelannya kartu ATM dalam mesin ATM, hal ini sesuai dengan pasal 4 angka (4) UU 8 Tahun 1999 yang menyatakan: “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Namun keluhan yang disampaikan oleh Mujahidin Tahir kepada pihak Bank Mandiri ditanggapi seakan-akan berkurang dan hilangnya saldo rekening milik Mujahidin Tahir dikarenakan kesalahan pemilik rekening dengan adanya pernyataan kesalahan akan penggunaan kartu ATM dan PIN menjadi tanggung jawab nasabah.

Adanya kasus berkurangnya saldo akibat penggunaan layanan ATM ini, Mujahidin Tahir sebagai konsumen berhak atas ganti rugi seperti tercantum dalam pasal 4 angka (8) UU 8 Tahun 1999 yaitu: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, gantirugi dan/atau penggantian,apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Berarti Mujahidin Tahir berhak mendapatkan ganti rugi dari pihak Bank Mandiri karena bank mandiri sebagai bank yang seharusnya menjadi lembaga kepercayaan yang memberikan keamanan kepada para nasabahnya dalam menyimpan uangnya justru tidak memberikan rasa

aman dan nyaman dengan adanya kasus berkurangnya saldo rekening akibat penggunaan layanan ATM dan hal ini menunjukkan lemahnya sistem keamanan Bank mandiri, namun pihak Bank Mandiri beritikad tidak baik dengan melemparkan kesalahan pada Mujahidin Tahir dengan pernyataan tersebut.

Penggantian dan pemberian kompensasi serta ganti-rugi diatur dalam pasal 19 ayat (1) UU 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Harusnya kehilangan saldo yang diderita oleh Mujahidin Tahir akibat layanan ATM, sudah seharusnya pihak Bank Mandiri sebagai pelaku usaha bertanggung jawab sesuai dengan pasal 19 ayat (1) UU 8 Tahun 1999.

Penggantian akan ganti rugi yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (2) UU 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan kajian yang telah dilakukan, maka sampailah pada beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Putusan BPSK kota Makassar dan penguatan putusan oleh Pengadilan Negeri Gowa sudah memberi perlindungan kepada konsumen, terbukti cermat dalam mempertimbangkan bukti-bukti dan kepatutan dalam masyarakat dalam menjatuhkan putusnya.
- b. Bank mandiri dalam kasus tertelannya ATM Mujahidin Tahir dinyatakan bersalah karena telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UU 8 Tahun 1999 dan Bank Mandiri melanggar Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.27/164/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia No.27/9/UPPB.

- c. Penggantian kerugian kepada Mujahidin Tahir harus dilakukan karena Bank Mandiri telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UU 8 Tahun 1999, besarnya kerugian yang harus diganti sebesar Rp. 45.013.700,- (Empat Puluh Lima Juta Tiga Belas Ribu Tujuh Ratus Rupiah) dengan dasar penjatuhan ganti rugi pasal 19 UU nomor 8 tahun 1999 dan pasal 1365 KUHperdata.

SARAN

- a. Bank Mandiri sebagai salah satu bank yang besar di Indonesia harusnya memperbaiki sistem yang kurang terhadap sektor-sektor perbankan yang dikeluarkannya, agar kasus Mujahidin Tahir ini tidak terjadi lagi di masyarakat lainnya.
- b. Mujahidin seharusnya dapat mengajukan kembali gugatan perdata kepada Pengadilan Negeri atas dasar gugatan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh Bank Mandiri dengan dasar pasal 1365 KUHPperdata.

DAFTAR PUSTAKA

- Djojodirjo, MM Moegni, **Perbuatan Melawan Hukum**, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979.
- Djumhana, Muhammad, **Hukum Perbankan Di Indonesia**, Citra Aditya, Bandung, 1996.
- Fuady, Munir, **Perbuatan Melawan Hukum**, Mandar Maju, Bandung, 2002.
- Kristianti, Celina Tri Siwi, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Depok, 2008.
- Sidabalok, Janus, **Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia**, Citra Aditya, Bandung, 2010.

Sofie, Yusuf, **Perlindungan Konsumen Dan Instrument-Instrument Hukumnya**, Citra Aditya, Bandung, 2007.

Sutedi, Adrian, **Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen**, Ghalia, Bogor, 2006.

Usman, Rachmadi, **Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan**, Mandar Maju, Bandung, 2011.