

**SKRIPSI**

***DIAH NARULITA AMBARSARI***

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA  
JASA ELECTRONIC BANKING**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA  
JASA ELECTRONIC BANKING**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA HUKUM**

**Dosen Pembimbing,**



**Lisman Iskandar, S.H., M.S.**  
**NIP. 13067526**

**Penyusun,**



**Diah Narulita Ambarsari**  
**NIM. 039814637**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**



**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji**

**Pada tanggal : 5 Juli 2002**

**Panitia Penguji Skripsi :**

**Ketua : Hj. Moerdiati Soebagio, S.H., M.S.**



---

**Anggota : 1. Lisman Iskandar, S.H., M.S.**



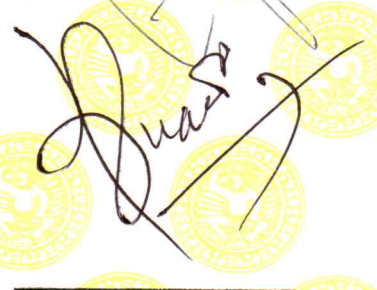
---

**2. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.**



---

**3. Bambang Sugeng Ariadi S., S.H., M.H.**



---

**Take time to think:**

**It is the source of power!**

**Take time to play:**

**It is the secret of staying young!**

**Take time to read: It is the foundation of wisdom!**

**Take time to be aware:**

**It is the opportunity to seek God!**

**Take time to dream: It is what the future is made of!**

**Take time to pray:**

**It is the greatest power on earth!!**



*Skripsi ini kupersembahkan untuk keluargaku tercinta*

*Ibu, Bapak, dan Kakak-kakakku*

*Semoga Allah SWT*

*tetap melindungi dan memberkati*

*Kita semua*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING".

Skripsi ini saya susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini saya memperoleh banyak masukan dan pengarahan dari berbagai pihak, yang merupakan sesuatu yang tidak ternilai harganya.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Machsoen Ali, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya;
2. Bapak Lisman Iskandar, S.H., M.S, selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaganya memberikan bimbingan serta nasihatnya sehingga skripsi ini akhirnya dapat terwujud.



3. Ibu Hj. Moerdiati Soebagio, S.H., M.S., selaku Ketua Dosen Penguji, Bapak Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H., dan Bapak Bambang Sugeng Ariadi S., S.H., M.H., selaku Dosen Penguji yang telah memberi kritik dan sarannya demi perbaikan dan sempurnanya skripsi ini;
4. Seluruh dosen Universitas Airlangga yang telah mendidik dan membekali dengan berbagai macam pengetahuan yang sangat berguna selama saya menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya;
5. Pimpinan Perpustakaan Universitas Airlangga atas sarana dan fasilitas yang disediakan sehingga memberi kemudahan bagi saya untuk menemukan bahan hukum yang diperlukan guna penyelesaian penulisan skripsi ini;
6. Bapak Edy Triyoso, S.H, selaku staf B.C.A yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dan semua keterangan yang saya butuhkan saat survey.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Koessesilohardi, S.H, dan Ibu Pardjiatoen, BA yang telah memberi dorongan dan doa dengan harapan agar studi saya selesai.
8. Mbak-mbak saya, mbak Etha, mbak Wenny, mbak Yoppy yang cakep-cakep, makasih ya spiritnya....., terutama mbak Yoppy yang tiap hari menemani belajar sampe malem;



9. Ndrenses Girl (Irin, Ima monthok, Ima Keceng, Tata, Dina), thank U udah nemenin waktu ujian kasih support. Buat Ima keceng kapan nih selesai bikin skripsinya....? He...he..., nyantai bok....!;
10. Irin makasih ya...., udah njelasin tentang foot note, op cit, loc cit dan dengan ngopi disket logo UNAIR. Trus kapan les keyboard lagi??;
11. Dina makasih ya...., buat buku tentang Perlindungan Konsumen sama skripsinya, bias jadi inspirasi nih....., cie....;
12. Rio makasih buanyak udah ngajarin kursus kilat ke rumah and juga kasih support and tips-tips ngadepin penguji biar PD;
13. Eri makasih banget udah nemenin ke STESIA ngadep pak Lisman trus wira wiri ngurusin mau maju sidang. Pokoknya aku tetep inget deh, soalnya kemana-mana menjelang sidang kita selalu bareng. Moga-moga kamu bias rukun and membentuk keluarga yang bahagia. Jangan lupa undangannya lho.....;
14. Cetri, Ria, Ida, Nia, Hani dan Menik makasih banget udah ditungguin waktu ujian. Buat Hani thank U ya udah sering tak telp buat nanyain macem-macem tentang skripsi.;
15. Ayu, thank U ya...., udah minjem buku Perbankan. Wah...., banyak yang keluar dari situ lo...;



16. Tika makasih ya....., udah sering ngerepotin kamu buat negecek skripsiku ke papamu.
17. Semua temen-temen di FH. Universitas Airlangga angkatan 98 dan pada pihak yang karena keterbatasan saya tidak dapat saya sebutkan disini;

Semoga Tuhan YME membalas amal dan kebaikan yang diberikan kepada saya.

Harapan saya semoga skripsi ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi almamater tercinta Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 16 Oktober 2002

Penulis,

( Diah Narulita Ambarsari)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	II
HALAMAN PENGESAHAN .....	III
HALAMAN MOTTO .....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	V
KATA PENGANTAR .....	VI
DAFTAR ISI .....	X
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. Permasalahan Latar Belakang dan Rumusannya .....	1
2. Penjelasan Judul .....	5
3. Alasan Pemilihan Judul .....	7
4. Tujuan Penelitian .....	7
5. Metodologi Penelitian .....	8
6. Pertanggungjawaban Sistematika .....	9
<b>BAB II : BENTUK PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ELEC-</b> <b>TRONIC BANKING</b> .....	<b>11</b>
1. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah .....	11
2. Hak Nasabah Pengguna Jasa Electronic Banking Yang Dirugikan .....	21



<b>BAB III : UPAYA HUKUM YANG DITEMPUH OLEH NASABAH PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING ATAS KESALAHAN OPERASIONAL</b>	31
1. Bukti Transaksi Electronic Bank .....	31
2. Bukti Data Electronic Banking Menurut Hukum Indonesia .....	38
<b>BAB IV : PENUTUP</b> .....	57
1. Kesimpulan .....	57
2. Saran .....	58
<b>DAFTAR BACAAN</b>	

BAB I  
PENDAHULUAN



## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Permasalahan Latar Belakang dan Rumusannya

Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur. Peningkatan kesejahteraan dapat terwujud dengan cara salah satunya yaitu memanfaatkan jasa bank. Jasa bank salah satu di antaranya yaitu menarik dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan pada bank dan atau menggunakan sarana penyaluran dana berupa kredit dari bank (Pasal 1 angka 2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 (selanjutnya disingkat UU No. 10 Tahun 1998).

Jasa bank yang lain yaitu penerbitan surat pengakuan hutang, jual beli surat berharga, pemindahan uang (*transfer*), penempatan dana pada bank lainnya, penerimaan pembayaran tagihan-tagihan surat berharga, menerima penitipan untuk kepentingan pihak lain, penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya, usaha anjak piutang, kartu kredit dan kegiatan wali amanat, pembiayaan dengan prinsip syariah, melakukan kegiatan dalam valuta asing, melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank, pengurusan dan pendirian dana pensiun dan melakukan kegiatan lain yang lain dilakukan oleh bank (Pasal 6 UU No. 10 Tahun 1998).

Jasa perbankan sebagaimana di atas harus disesuaikan dengan jenis bank yang bersangkutan. Hal ini sangat diperlukan karena tidak semua bank diperkenankan menjalankan usaha jasa tersebut. Misalnya Bank Perkreditan Rakyat tidak diperkenankan menerima simpanan berupa giro, ikut serta dalam lalu lintas pembayaran, melakukan usaha dalam valuta asing (Pasal 14 UU No. 10 Tahun 1998). Bank yang dapat menjalankan usaha jasa tersebut hanya terbatas pada Bank Umum.

Usaha-usaha yang dijalankan oleh bank tersebut perlu dikenalkan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik dan benar akan merangsang masyarakat untuk lebih mengenal dunia perbankan sekaligus menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

Masyarakat yang membutuhkan layanan bank lebih dikenal dengan *customer* yaitu orang yang mempercayakan keinginannya kepada bank atas keinginannya untuk mendapatkan pelayanan cepat, bersifat pribadi dan berkualitas. Bank selaku pemberi layanan berupa jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada *customer*.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, h. 161.



Pemberian layanan agar dikatakan baik, perlu diadakan *sistem teller* yang dikerjakan oleh *teller* yang handal dalam arti dapat dipercaya. *Teller* yang dimaksud adalah petugas yang dapat bekerja cepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat, karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai *standard* profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut. *Teller* memberikan layanan berupa rangkaian kerja terhadap nasabah berupa menerima setoran dan pembayaran uang tunai pada bagian kas suatu bank.

Kegiatan pelayanan bank semula dilakukan dengan sistem *teller* klasik yaitu penerimaan dan pembayaran uang tunai dilakukan secara prosedur, di mana otoritas *teller* hanya pelaksana penerima atau pembayar saja. Pada perkembangan berikutnya pelayanan menggunakan *sistem teller* yang modern, di mana *teller* melakukan penerimaan dan atau pembayaran dengan uang tunai tanpa birokrasi yang berbelit-belit. Pada sistem *teller modern* mengarah pada layanan elektronik. Bentuk layanan menggunakan elektronik pada dasarnya merupakan produk lanjutan dari *electronic funds transfer system* (EFTS), misalnya *automated teller machines* (ATM/anjungan tunai mandiri), *point of sales* (POS), *debit/charge cards* dan *smart cards*, *home banking*, *money transfer system* dan bentuk lain-nya.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 290.

Pelayanan jasa elektronik sangat penting artinya bagi bank, terlebih semakin meningkatnya perkembangan jaringan elektronik dalam bentuk internet, sehingga pelayanan jasa elektronik telah menjadi bagian tersendiri bagi bank dalam memberikan layanan untuk mengubah sistem layanan yang konvensional menjadi layanan yang serba cepat.

Layanan elektronik sangat mendukung usaha perbankan, hal ini tentunya harus pula memperhatikan kepentingan para nasabah yang menggunakan layanan elektronik tersebut khususnya dari segi perlindungan hukum. Karena sebagaimana sering terjadi dan diberitakan pada media massa, nasabah dirugikan, di mana belum pernah melakukan transaksi atau transaksi menggunakan jaringan elektronik gagal, namun simpanannya telah didebet. Pada kondisi yang demikian nasabah mengalami kesulitan untuk membuktikan bahwa dirinya belum pernah mengadakan transaksi menggunakan elektronika yang digunakan sebagai pelayanan oleh bank. Hal ini dijelaskan lebih lanjut oleh Muhamad Djumhana bahwa segi hukum perkembangan perbankan dengan dukungan elektronik mempunyai dampak yang perlu diperhatikan secara serius mengenai bukti-bukti transaksi atau pencatatan transaksi. Perlunya perhatian mengingat kejahatan sering dijumpai dalam transaksi elektronik, misalnya penggunaan komputer untuk mendapat dana secara melawan hak atau transfer tidak sah, penggunaan kartu kredit yang tidak sah, mengubah data pada pusat



data bank untuk kepentingan pelaku dan sebagainya.<sup>3</sup> Kondisi di atas menunjukkan gambaran betapa rawannya electronic banking apabila tidak dijalankan secara hati-hati, maka nasabah yang akan dirugikan.

Apabila memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penggunaan electronic banking mengandung kerawanan, di antaranya meskipun gagal dalam bertransaksi, namun bank yang bersangkutan telah melakukan pendebitan. Padahal untuk membuktikan kegagalan transaksi menggunakan jasa electronic banking masih belum diakui sebagai alat bukti di persidangan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diajukan adalah:

- a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah pengguna jasa electronic banking ?
- b. Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa electronic banking atas kegagalan transaksi ?

## 2. Penjelasan Judul

Skripsi berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING" dijelaskan artinya sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

Perlindungan hukum dapat berbentuk preventif maupun represif. Perlindungan hukum dalam bentuk preventif, kepada konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum suatu keputusan memperoleh bentuk yang definitif, perlindungan demikian dalam rangka untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum dalam arti represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>4</sup>

Nasabah menurut pasal 1 angka 16 UU No. 10 Tahun 1998 diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa perbankan. Nasabah tersebut dapat sebagai pihak penyimpan dana maupun sebagai pihak pengguna jasa perkreditan.

Sistem electronic banking menurut Allen H. Lipis sebagai "Sistem elektronik yang memindahkan uang dan data record yang berkenaan dengan transfer, sesungguhnya ia menghasilkan pemakaian komputer dan garis komunikasi untuk memindahkan uang tanpa kertas".

Sistem jasa inovatif ini dikategorikan sebagai sistem EFT (Electronic Fund Transfer = pemindahan uang dengan elektronik). Jasa-jasa menggunakan system EFT tersebut diantaranya seperti jasa-jasa pembayaran komputerisasi (pemindahan dana yang dikontrol oleh komputer) untuk melengkapi pemakaian cek dan uang, jasa-jasa penyetoran dan pengambilan otomatis yang memakai

---

<sup>4</sup> Philipus Mandiri Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, h. 2.



terminal jarak jauh, penyetoran cek gaji secara elektronik, pembayaran rekening tanpa memakai cek atau uang tunai.

Keseluruhan judul di atas diartikan sebagai perlindungan dari segi peraturan perundang-undangan atas penggunaan jasa bank dalam upaya memudahkan pelayanan jasa perbankan, bank menerbitkan kartu ATM, kepada pemegang dalam mengambil uang tunai tidak harus menuju bank yang bersangkutan melainkan dapat langsung menuju pada boks yang telah disediakan oleh bank yang bersangkutan.

Pelayanan bank tersebut ternyata dalam pelaksanaannya merugikan pihak pengguna jasa, di mana transaksi gagal namun telah terdebit.

### 3. Alasan Pemilihan Judul

Pemegang kartu ATM dalam menguangkan kartunya secara tunai sebagai bukti adanya transaksi memperoleh struk. Struk bukan merupakan suatu akta yang mengadakan telah terjadi hubungan hukum antara bank dengan pemegang kartu.

Kenyataan yang terjadi dalam masyarakat, sering pemegang kartu ATM gagal dalam mengambil uang tunai pada boks yang disediakan oleh bank. Meskipun gagal, pada tabungan nasabah telah terdebit, sehingga tentunya nasabah mengalami kerugian.

UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan tidak jelas memberikan perlindungan hukum kepada nasabah, sehingga perlu dibentuk suatu peraturan

perundang-undangan yang memberikan perlindungan kepada pemegang kartu ATM.

#### 4. Tujuan Penulisan

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah:

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
- b. Untuk mengetahui lebih lanjut bentuk perlindungan dan upaya hukum yang diberikan kepada nasabah pengguna jasa electronic banking.

#### 5. Metodologi

##### a. Pendekatan Masalah

Masalah dalam skripsi ini didekati menggunakan metode yuridis normatif, merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap bahan hukum sekunder, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan literatur.

##### b. Sumber Bahan Hukum

Penelitian hukum sekunder jika ditinjau dari segi mengikatnya dibedakan sebagai berikut:

- Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat dalam hal ini peraturan perundang-undangan.
- Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer yaitu literatur maupun karya ilmiah para sarjana.



### c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data untuk membahas skripsi ini dilakukan dengan studi kepustakaan yaitu literatur-literatur yang menyangkut masalah perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa electronic banking, artikel dan media massa dan makalah-makalah yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas melalui membaca, mempelajari keseluruhan bahan hukum. Data-data tersebut kemudian diklasifikasikan, disusun dan dijelaskan secara sistematis sehingga diperoleh bahan hukum yang ada relevansinya dengan masalah yang dibahas.

### d. Analisis

Bahan hukum berupa bahan pustaka tersebut saya inventarisasikan dengan menggunakan metode deskriptif analisis dalam arti, saya menginventarisasi, kemudian mengklasifikasi bahan-bahan bacaan tersebut, dengan didasarkan pada gambaran atau keadaan yang senyatanya dengan mengkaitkan pengertian yang ada pada peraturan-peraturan yang terkait dengan karya ilmiah para sarjana yang dapat diartikan melalui penafsiran sistematis.

## **6. Pertanggungjawaban Sistematika**

Sistematika dalam penyusunan skripsi ini dibagi dalam empat bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab.

Bab I, Pendahuluan, yang mengawali seluruh uraian dan pembahasan, sehingga merupakan pengantar pembahasan. Sebagai bab pendahuluan maka didalamnya berisikan gambaran umum permasalahan yang akan disajikan

pada bab berikutnya. Sub bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metodologi dan pertanggungjawaban sistematika.

Bab II, Perlindungan hukum nasabah pengguna jasa electronic banking. Pada bab ini dikemukakan dalam bentuk uraian secara teoritis yang digunakan sebagai dasar pembahasan masalah pada bab berikutnya. Sub bab uraian secara teoritis terdiri dari hubungan hukum antara bank dengan nasabah dan perlindungan hukum nasabah penggunaan jasa electronic banking.

Bab III, Upaya hukum yang ditempuh oleh nasabah pengguna jasa electronic banking atas kesalahan operasional. Pada bab ini berisikan jawaban atas masalah dengan didasarkan uraian secara teoritis pada bab II. Sub bab pembahasan masalah terdiri dari bukti penggunaan jasa electronic banking dan upaya hukum yang ditempuh oleh nasabah pengguna jasa electronic.

Bab IV, Penutup, yang mengakhiri seluruh rangkaian uraian dan pembahasan. Sub babnya terdiri dari simpulan berisi jawaban atas masalah dan saran sebagai pemecahannya.



## BAB II

# BENTUK PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING



## BAB II

### BENTUK PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING

#### 1. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah

Dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, dibentuklah suatu lembaga keuangan dalam bentuk bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya sebagaimana pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998.

Bank ditinjau dari jenisnya terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana pasal 5 UU No. 10 Tahun 1998. Perbedaan antara Bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat, yaitu jika Bank Umum dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum, sedangkan pada Bank Perkreditan Rakyat bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sebagaimana pasal 1 angka 3 dan angka 4 UU No. 10 Tahun 1998.

Sebagai badan usaha, bentuk hukum Bank Umum dapat berupa di antaranya:

- a. Perusahaan Perseroan (Persero);
- b. Perusahaan Daerah;
- c. Koperasi;



d. Perseroan Terbatas.

Bentuk-bentuk usaha Bank Umum sebagaimana di atas merupakan suatu bentuk hukum suatu perusahaan yang berbadan hukum. Badan hukum ditinjau dari segi hukum keperdataan merupakan suatu subyek hukum, yaitu pendukung hak dan kewajiban dalam hukum. Sebagai subyek hukum, maka Bank Umum dapat bertindak dalam hukum, yang dapat mengajukan gugatan dan dapat digugat.

Bank dalam menjalankan tugasnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Di antara usaha Bank Umum sebagaimana di atas, terdapat usaha yang lain yaitu menerbitkan surat pengakuan hutang, membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atas perintah nasabahnya. Usaha-usaha yang lain di antaranya memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah, menempatkan dana pada bank, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya, menerima pembayaran atas tagihan surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga, menyediakan tempat untuk menyimpan barang, dan surat berharga, melakukan kegiatan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak, melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam

bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek, membeli melalui pelelangan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya, melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat, menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah, melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 6 UU No. 10 Tahun 1998).

Usaha Bank Umum menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu dana yang dipercayakan oleh masyarakat berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu (Pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998).

Ketentuan pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998 berkaitan dengan hubungan antara bank dengan penyimpan dana terdapat dua hubungan pokok, yaitu:

- 1) hubungan yang didasarkan atas kepercayaan, dan
- 2) hubungan yang didasarkan perjanjian penyimpanan.

Perihal hubungan hukum antara bank dengan nasabah ini Ronny Sautma Hotma Bako mengemukakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah



didasarkan pada 2 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.<sup>5</sup>

Dengan demikian hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan dan hubungan hukum. Hubungan atas dasar kepercayaan maksudnya nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut. Sedangkan hubungan hukum, yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang mengikat antara pihak bank dengan pihak nasabah pengguna jasa bank yang bersangkutan.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah menurut Munir Fuady terdiri dari dua bentuk, yaitu:

- 1) hubungan kontraktual, dan
- 2) hubungan non kontraktual.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (suatu tinjauan hukum terhadap perlindungan deposito di Indonesia)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, h. 32.

<sup>6</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-undang Tahun 1998*, Buku Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, h. 102.

Hubungan kontraktual dalam dunia perbankan merupakan hubungan yang paling utama antara bank dengan nasabah. Hubungan ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur dan non deposan.

Hubungan non kontraktual didasarkan hubungan langsung dengan bank, misalnya hubungan fidusia, hubungan konfidensial, hubungan prinsipal dengan agen dan yang lainnya.

Hukum kontrak yang mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah menurut Munir Fuady bersumber dari ketentuan-ketentuan buku III B.W., didasarkan atas ketentuan pasal 1338 ayat (1) bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sebagai aturan yang bersifat umum. Selain itu didasarkan atas aturan-aturan yang bersifat khusus mengenai pinjam pakai habis pasal 1754 sampai dengan pasal 1769 B.W.<sup>7</sup>

Berbeda dengan hubungan antara nasabah debitur dengan bank, hubungan antara nasabah deposan dengan bank tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur, sehingga hubungan hukum yang digunakan didasarkan atas kontraktual yang bersifat umum.

Apabila kontrak secara umum dan secara khusus dibuat secara nyata antara pihak-pihak yaitu pihak deposan dengan bank atau pihak nasabah debitur

---

<sup>7</sup> *Ibid.*

dengan bank, maka masih terdapat kontrak yang lain yang dilakukan secara diam-diam. Misalnya jika pihak nasabah dapat kapan saja menutup dan mengakhiri hubungannya dengan bank bahkan tanpa pemberitahuan sama sekali, atau bahkan tanpa sepengetahuan bank seperti penarikan uang seluruhnya lewat ATM.

Ketentuan tersebut di atas menunjukkan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah yang didasarkan kontraktual dapat terjadi dalam tiga jenis, yaitu:

- 1) sebagai hubungan debitur (bank) dan kreditur (nasabah);
- 2) sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan antara debitur dengan kreditur;
- 3) sebagai hubungan *implied contract* yaitu hubungan kontrak yang tersirat.<sup>8</sup>

Hubungan hukum yang didasarkan perjanjian peminjaman, yang dimaksud adalah perjanjian pinjam meminjam yang dibuat antara bank dengan nasabah penyimpan dana. Mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah dikemukakan sebagai berikut:

1. Dengan disetorkannya uang nasabah kepada bank, maka berakhirilah kepemilikan uang tersebut sebagai uang nasabah. Uang tersebut beralih kepemilikannya kepada pihak bank;
2. Bank diwajibkan untuk membayarkan kembali uang tersebut dalam jumlah yang sama apabila diminta oleh nasabah, baik untuk jumlah pokoknya saja atau ditambah dengan bunga sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan perbankan yang berlaku setempat. Bank tidak berkewajiban

---

<sup>8</sup> *Ibid.*



untuk menyimpan uang itu atau memperlakukan uang itu sebagai uang milik nasabah. Bank hanya bertanggung-jawab untuk jumlahnya saja dalam arti membayarkan kembali untuk jumlah tersebut apabila diminta kembali oleh nasabahnya;

3. Bank berhak untuk menggunakan uang tersebut untuk keperluan apapun sebagaimana halnya bila ia menggunakan uangnya sendiri. Bank tidak dapat dipersalahkan oleh nasabahnya apabila penggunaan uang itu ternyata telah dilakukan secara tidak benar oleh pihak bank;
4. Bank bukanlah kuasa dari nasabah tetapi debitur dari nasabah.<sup>9</sup>

Apabila memperhatikan hal di atas menunjukkan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan pinjam meminjam. Dikatakan demikian didasarkan pada ketentuan bahwa dengan disetorkannya uang oleh nasabah kepada bank, maka berakhirilah pemilikan uang tersebut dan beralih pemilikan pada bank. Dengan demikian uang yang disimpan pada bank oleh nasabah termasuk suatu barang yang habis karena pemakaian sebagaimana perjanjian pinjam meminjam.

Ketentuan tersebut di atas menunjukkan bahwa hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah, berhubungan dengan usaha bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan adalah didasarkan pada perjanjian pinjam meminjam. Pada perjanjian tersebut, menempatkan bank sebagai pihak peminjam dan nasabah penyimpan dana sebagai pihak yang meminjamkan.

Usaha bank umum yang lain yaitu usaha kartu kredit (*credit card*), yaitu kartu yang diterbitkan oleh *issuer* (penerbit) dan dipergunakan oleh *cardholder*

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 35.

(pemegang kartu) dan berfungsi sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai serta pihak penerima adalah kaum usahawan/pedagang (merchant) yang telah ditentukan oleh penerbit. Selain itu credit card pun dapat diuangkan oleh pemegangnya kepada penerbitnya.<sup>10</sup> Dengan demikian terdapat hubungan hukum antara penerbit kartu kredit dengan penerima kartu kredit, di mana dalam hubungan hukum tersebut pihak penerima kartu kredit dapat menggunakan kartu kreditnya sebagai pengganti uang tunai atau dapat menguangkan kartu kredit tersebut kepada penerbit kartu kredit yang bersangkutan dalam hal ini bank.

Mengenai hubungan hukum antara penerbit kartu kredit dalam hal ini bank dengan penerima kartu kredit sebenarnya merupakan suatu pemberian fasilitas kredit oleh suatu bank penerbit kepada pemegang kartu.<sup>11</sup> Hubungan didasarkan perjanjian pemberian kredit sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ruddy Tri Santoso bahwa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi peserta credit card salah nasabah akan menerima kartu tagihan yang harus dilunasi paling lambat pada satunya adalah "atas penggunaan kartu kredit, setiap bulannya pertengahan bulan berikutnya".<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 1996, h. 150.

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 151

<sup>12</sup> Ruddy Tri Santoso, *Mengenal Dunia Perbankan*, Andi Offset, Yogyakarta, 1994, h. 141.

Letak perbedaan antara perjanjian pemberian kredit dengan penerbitan kartu kredit yang sama-sama didasarkan atas fasilitas pemberian kredit, di mana dalam perjanjian pemberian kredit sebagaimana pasal 1 angka 11 UU No. 10 Tahun 1998, di mana bank untuk memperoleh kepastian atas kemampuan dan kesanggupan debitur dalam mengembalikan pinjamannya, menerapkan prinsip kehati-hatian sebagaimana pasal 2 UU No. 10 Tahun 1998, yang salah satunya melakukan penilaian secara seksama mengenai agunan, yaitu penyerahan hak milik atas barang milik debitur sebagai penambah keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur dalam mengembalikan pinjamannya. Sedangkan fasilitas kredit yang diberikan oleh bank kepada pemegang kartu kredit, pemberian fasilitas ini tidak berdasarkan akte-akte secara otentik melainkan hanya dengan akte-akte di bawah tangan dan tidak mutlak harus ada jaminan kredit. Hanya saja dalam kaitannya dengan penerbitan kartu kredit, tidak semua orang yang mengajukan permohonan fasilitas kredit melalui kartu kredit memperolehnya, melainkan harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang sangat selektif yang ditentukan oleh bank penerbit. Selain itu transaksi-transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit dapat melampaui batas limit kredit bahkan dapat melampaui jumlah jaminan (depositonya), sehingga tidak cukup mengover kreditnya, maka kebonafiditan pemegang kartu kredit merupakan syarat yang sangat penting.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Richard Burton Simatupang, *Loc. Cit.*



Dengan credit card, pemegang kartu kredit dapat menggunakan untuk menarik uang tunai dengan menggunakan fasilitas *automated teller machine* (ATM), yang penarikannya harus mengikuti ketentuan kredit limit pada masing-masing bank, yang berlaku di seluruh dunia.<sup>14</sup>

Pengguna kartu kredit, setiap bulannya akan menerima tagihan yang harus dilunasi sebesar uang tunai yang ditariknya, yang berarti terdapat suatu hubungan hukum antara pihak bank yang mengeluarkan kartu kredit dengan pemegang kartu kredit. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada perjanjian pinjam meminjam, di mana bank yang mengeluarkan kartu kredit bertindak sebagai pihak yang meminjamkan dan pihak pemegang kartu kredit sebagai pihak yang meminjam.

Sebagai pihak yang meminjamkan, bank mempunyai hak untuk melakukan penagihan, dan pihak pemegang kartu kredit mempunyai kewajiban untuk membayar tagihan atas sejumlah uang tunai yang digunakannya melalui kartu kredit yang dipegangnya.

## **2. Hak Nasabah Pengguna Jasa Electronic Banking Yang Dirugikan**

Mekanisme perlindungan nasabah bank pada umumnya terdiri dari pencegahan atau preventif dan tindakan atau represif.

---

<sup>14</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, h. 162.

Mekanisme yang digunakan dalam rangka perlindungan nasabah bank yang bersifat preventif menurut Munir Fuady di antaranya sebagai berikut:

- 1) pembuatan peraturan baru;
- 2) pelaksanaan peraturan yang ada;
- 3) perlindungan nasabah deposan lewat lembaga asuransi deposito;
- 4) memperketat perizinan bank;
- 5) memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank; atau
- 6) memperketat pengawasan bank.<sup>15</sup>

Mekanisme perlindungan nasabah melalui pembuatan peraturan baru di bidang perbankan tentunya atau merevisi peraturan perbankan yang ada, merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah bank.

Perlindungan kepada nasabah dapat pula dilakukan dengan melaksanakan peraturan yang telah ada, di mana melaksanakan peraturan perbankan yang lebih ketat oleh Bank Indonesia atau pihak otoritas moneter diharapkan dapat menjamin *law enforcement* yang baik. Peraturan perundang-undangan yang telah ada harus ditegakkan tanpa melihat pejabat bank atau pemegang saham bank yang bersangkutan.

---

<sup>15</sup> Munir Fuady, *Op. Cit.*, h. 106-108.



Perlindungan nasabah melalui lembaga asuransi deposito, yaitu melalui pengalihan risiko yang mungkin terjadi oleh suatu peristiwa yang mungkin dapat terjadi juga membawa hasil yang positif bagi perlindungan nasabah.

Nasabah juga terlindungi melalui memperketat perizinan bank, di mana setiap pendirian bank baru dilakukan pemeriksaan yang ketat, sehingga hanya bank yang kualifait yang dapat menjalankan usahanya. Menurut Munir Fuady persyaratan yang harus dipenuhi berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk pendirian bank baru adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. susunan organisasi;
- b. permodalan;
- c. kepemilikan;
- d. keahlian di bidang perbankan, dan kelayakan rencana kerja.

Memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank, juga merupakan salah satu bentuk mekanisme perlindungan nasabah. Pengaturan-pengaturan yang perlu diperketat khususnya yang menyangkut kegiatan bank adalah mengenai:<sup>17</sup>

- a. ketentuan mengenai permodalan, antara lain mengenai kecukupan modal atau yang disebut juga dengan *Capital Adequate Ratio* (CAR) yang diukur dari presentasi tertentu terhadap aktiva tertimbang risiko (ATMR);
- b. ketentuan mengenai manajemen, yang dalam hal ini merupakan penilaian kualitatif mengenai manajemen terhadap manajemen permodalan, manajemen kualitas aktiva, manajemen umum, manajemen rentabilitas dan manajemen likuiditas;

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 106-107.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 107-108.

- c. ketentuan mengenai kualitas aktiva produktif, yang dalam hal ini diukur tingkat kemampuan pengembaliannya dengan kategori lancar, kurang lancar, diragukan dan macet;
- d. ketentuan mengenai likuiditas. Dalam hal ini seringkali dilakukan pengukuran lewat *Cash Ratio* atau minimum *reserve requirement*, juga harus dihindari adanya kesulitan likuiditas yang biasanya terjadi karena adanya tindakan yang disebut *mismatch*;
- e. ketentuan mengenai rentabilitas. Dalam hal ini sering diukur dengan cara penilaian kuantitatif melalui rasio perbandingan lama selama 12 (dua belas) bulan terakhir terhadap volume usaha dalam periode yang sama (*Return on Assets* atau ROA), dan rasio biasa operasional terhadap pendapatan operasional dalam periode satu tahun;
- f. ketentuan mengenai solvabilitas;
- g. ketentuan mengenai kesehatan bank, dalam hal ini sering dipergunakan sebagai ukuran:
  - 1) capital, assets quality, manajement quality, earnins dan liquidity (CAMEL)
  - 2) posisi devisa netto (Net Open Position) dengan tujuan untuk menghindari risiko nilai tukar;
  - 3) batas maksimum pemberian kredit atau yang sering pula disebut dengan legal lending limit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Memperketat pengawasan bank maksudnya dalam rangka meminimalkan risiko yang terjadi dalam bisnis bank, Bank Indonesia harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada baik terhadap bank pemerintah maupun bank swasta.

Hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan atas perjanjian pinjam meminjam. Dalam hubungan ini menempatkan posisi bank sebagai peminjam dan nasabah penyimpan dana sebagai yang meminjamkan. Sedangkan hubungan hukum antara bank dengan nasabah terkait dengan penerbitan kartu kredit juga didasarkan atas perjanjian pinjam meminjam



dengan menempatkan posisi bank selaku pihak yang meminjamkan dan pemegang kartu kredit sebagai pihak peminjam.

Sedangkan mekanisme perlindungan nasabah bank berupa tindakan atau represif, yaitu dalam bentuk gugatan ganti kerugian jika penggunaan jasa electronic banking tersebut sampai menimbulkan kerugian pada pihak nasabah. Mengenai gugatan ganti kerugian dalam hukum perdata dapat terjadi karena adanya wanprestasi atau ingkar janji dan atau onrechtmatige daad atau perbuatan melanggar hukum.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa hubungan hukum antara bank dengan nasabah didasarkan atas perjanjian pinjam meminjam, sehingga perjanjian itu mengikat pada saat kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok yang dijanjikan. Dengan tercapainya kata sepakat maka untuk tahap berikutnya yaitu pelaksanaan perjanjian tersebut.

Pelaksanaan perjanjian merupakan hakikat dari perjanjian itu sendiri, maksudnya bahwa setiap perjanjian dibuat tentunya mempunyai maksud tertentu untuk dilaksanakannya. Mengenai pelaksanaan perjanjian ini, Riduan Syahrani mengemukakan: "Melaksanakan perjanjian berarti melaksanakan sebagaimana mestinya apa yang merupakan kewajiban terhadap siapa perjanjian

itu dibuat. Oleh karena itu melaksanakan perjanjian pada hakikatnya adalah berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu untuk kepentingan orang lain".<sup>18</sup>

Dengan tercapainya kata sepakat, maka menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik yang disebut juga dengan prestasi. Prestasi diartikan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai "kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan".<sup>19</sup>

Prestasi merupakan kewajiban, yang berarti kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang membuat perjanjian sebagai pelaksanaan dari perjanjian tersebut.

Kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian menurut pasal 1234 B.W., yang menentukan bahwa "tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu". Wujud prestasi dalam perjanjian pinjam meminjam yaitu pihak yang meminjamkan tidak diperkenankan meminta kembali apa yang telah dipinjamkannya sebelum lewatnya batas waktu yang dijanjikan, dan pihak peminjam mempunyai kewajiban mengembalikan pinjamannya, yaitu berarti wujud prestasi berupa memberikan sesuatu.

---

<sup>18</sup> Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000 (selanjutnya disingkat Riduan Syahrani I), h. 257.

<sup>19</sup> Abdulkadir Muhammad, , *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, h. 17.



Apabila dalam pelaksanaannya salah satu pihak ingkar janji atau tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dijanjikan, maka dapat dikatakan telah wanprestasi menurut Abdulkadir Muhammad diartikan sebagai berikut: "Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan".<sup>20</sup>

Menurut Wirjono Prodjodikoro dikemukakan: "Wanprestasi. Perkataan ini berarti: ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam hukum perjanjian berarti suatu yang harus dilaksanakan sebagai isi suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaan janji untuk wanprestasi".<sup>21</sup>

Wanprestasi menurut pasal 1239 B.W., menentukan: "Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga".

Menurut Subekti, seseorang dikatakan telah wanprestasi apabila:

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 21.

<sup>21</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bale Bandung, Jakarta, 1986, h. 44.

c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.<sup>22</sup>

Gugatan ganti kerugian diajukan berdasarkan telah terjadi perbuatan melanggar hukum sebagaimana diatur dalam pasal 1365 B.W.

Ketentuan pasal 1365 B.W., di atas, di dalamnya terkandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Perbuatan yang melanggar hukum (*onrechtmatige daad*);
- b. Harus ada kesalahan;
- c. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
- d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.<sup>23</sup>

Keseluruhan unsur sebagaimana di atas harus terpenuhi, agar gugatan ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum tersebut terpenuhi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Setiawan sebagai berikut:

Untuk mencapai suatu hasil yang baik dalam melakukan gugatan berdasarkan perbuatan melanggar hukum harus dipenuhi syarat-syarat atau unsur-unsur:

1. Perbuatan yang melanggar hukum (*onrechtmatige daad*);
2. Harus ada kesalahan;
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1991, h. 45.

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, h. 142.

<sup>24</sup> Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Jakarta, 1991, h. 75-

ad. a. Perbuatan yang melanggar hukum

Perbuatan melanggar hukum sebelum tahun 1919 diartikan secara sempit, yaitu melanggar peraturan perundang-undangan.

Perihal perbuatan melanggar hukum setelah tahun 1919 diartikan secara luas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Riduan Syahrani sebagai berikut: "Baru tahun 1919 Hoge Raad meninggalkan penafsiran yang sempit atas pengertian perbuatan melanggar hukum, yaitu ketika memberikan putusan pada tingkat kasasi terhadap perkara Lindenbaum vs Cohen, tanggal 31 Januari 1919 yang dikenal dengan nama arrest drukker".<sup>25</sup>

Perbuatan melanggar hukum secara luas diartikan sebagai berikut: "Berbuat atau tidak berbuat melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum orang yang berbuat itu sendiri, atau bertentangan dengan kesusilaan atau sikap berhati-hati sebagaimana patutnya dalam lalu lintas masyarakat, terhadap diri atau barang-barang orang lain."<sup>26</sup>

ad. b. Harus ada kesalahan

Perihal kesalahan dalam perbuatan melanggar hukum, ditentukan dalam pasal 1366 B.W., yang menentukan bahwa: "Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga

---

<sup>25</sup> Riduan Syahrani I, *Op. Cit.*, h. 276.

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 278



untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya". Hal ini berarti bahwa dalam hukum perdata yang berkaitan dengan pemberian ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum tidak membedakan antara kesalahan yang ditimbulkan karena kesengajaan pelaku, melainkan juga karena kelalaian atau kurang hati-hatinya pelaku. Ketentuan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Riduan Syahrani sebagai berikut: "... tidak membedakan antara kesalahan dalam kesengajaan dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati".<sup>27</sup>

ad. c. Harus ada kerugian yang ditimbulkan

Perihal kerugian dalam perbuatan melanggar hukum, "dapat berupa kerugian materiil dan dapat berupa kerugian immateriil".<sup>28</sup> Kerugian dalam bentuk materiil, yaitu kerugian yang jumlahnya dapat dihitung, sedangkan kerugian immateriil, jumlahnya tidak dapat dihitung, misalnya nama baiknya tercemar, mengakibatkan kematian.

ad. d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian

Adanya hubungan kausal atau hubungan sebab akibat maksudnya yaitu kerugian yang diderita tersebut ditimbulkan atau disebabkan karena kesalahan pelaku perbuatan yang melanggar hukum.

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 279.

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 280.

Apabila keseluruhan unsur perbuatan melanggar hukum sebagaimana di atas terpenuhi, maka pihak yang haknya dilanggar dapat menuntut penggantian kerugian. Perihal ganti kerugian dalam perbuatan melanggar hukum, ketentuan mengenai bentuknya tidak jelas. Menurut yurisprudensi “kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum, ketentuannya sama dengan ketentuan kerugian yang timbul karena wanprestasi dalam perjanjian. Ketentuan tersebut diperlakukan secara analogi”.<sup>29</sup> Kerugian yang timbul atas dasar wanprestasi bentuknya berupa biaya, rugi dan bunga sesuai dengan ketentuan pasal 1246 B.W., menentukan sebagai berikut: “Biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan pengantiannya, terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya,...”.

---

<sup>29</sup> Abdulkadir Muhamad, *Op. Cit.*, h. 146.



## BAB III

# UPAYA HUKUM YANG DITEMPUH OLEH NASABAH PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING ATAS KESALAHAN OPERASIONAL



### BAB III

## UPAYA HUKUM YANG DITEMPUH OLEH NASABAH PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING ATAS KESALAHAN OPERASIONAL

### 1. Bukti Transaksi Sebagai Upaya Penyelesaian Litigasi

Pembahasan mengenai transaksi electronic bank dapat ditemukan melalui bentuk pengaduan lewat suatu lembaga yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disebut YLKI) dari bidang pengaduan.

Berdasarkan Data Bidang Pengaduan YLKI menunjukkan pengaduan konsumen jasa perbankan, dalam dua tahun terakhir ini (1999-2000), mengalami kenaikan tajam, baik dari segi jumlah maupun persentase. Dari total 505 pengaduan konsumen selama 1996, ada 26 kasus (lima persen) pengaduan konsumen jasa perbankan. Pada tahun ini (2001) juga untuk pertama kali sejak YLKI berdiri 1973, jasa perbankan masuk dalam tiga besar produk/jasa yang paling banyak diadukan konsumen. Secara umum, masalah yang diutarakan tidak jauh berbeda dengan yang dikeluhkan konsumen langsung ke YLKI.<sup>30</sup>

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan, yaitu:

*Pertama*, pengaduan soal produk perbankan seperti, ATM (Automatic Teller Machine), kartu kredit, aneka ragam jenis tabungan. Termasuk juga dalam

---

<sup>30</sup> Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 19.

keluhan produk perbankan adalah soal janji hadiah dan iklan produk perbankan.

*Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti, *teller*, *customer service*, dan Satpam.<sup>31</sup>

Dari segi substansi pengaduan konsumen jasa perbankan, ada yang bersifat teknis dan ada yang bersifat sistemis. Untuk pengaduan yang bersifat teknis, seperti hadiah yang tak kunjung tiba, sepanjang pengaduan konsumen didukung data dan alat bukti yang lengkap serta pihak bank mengakui adanya kesalahan, penyelesaiannya tidak begitu sulit.

Pengaduan konsumen perbankan menjadi pelik, ketika materi yang diadukan konsumen bersifat sistemis. Artinya, sistem praktek bisnis perbankan belum sepenuhnya berjalan secara fair dan adil, khususnya dari perspektif kepentingan konsumen. Seperti produk ATM, posisi konsumen secara umum selamanya masih lemah sepanjang aplikasi permohonan ATM dibuat secara sepihak oleh pihak bank dan isinya berat sebelah, demikian juga produk kartu kredit.

Sebagai persoalan sistemis, sekritis apapun sikap konsumen ketika berhadapan dengan pihak bank, konsumen tetap berada dalam posisi yang

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h.19-20

lemah. Persoalannya bukan pada kritis tidaknya konsumen, tetapi pada sistem yang tidak adil.

Masalah perlindungan konsumen memegang kartu ATM maupun kartu kredit khususnya, harus menjadi agenda utama dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Kasus pencabutan izin usaha 16 bank menunjukkan, dari segi substansi hukum positif yang ada dan kelembagaan (Bank Indonesia dan Departemen Keuangan), belum sepenuhnya secara optimal dapat melindungi kepentingan nasabah.

Keluhan konsumen produk perbankan didominasi soal ATM. Ada keluhan finansial, seperti :

- (1) tidak merasa bertransaksi, tetapi saldo rekening terdebit/kebobolan;
- (2) uang diterima tidak sesuai dengan jumlah penarikan atau kurang;
- (3) uang tidak diterima tetapi saldo rekening terdebit.

Dari sisi produk perbankan, juga ada pengaduan kualiva dari Bank Bali. Konsumen mengeluhkan soal dana yang tersisa pada point Kualiva dan belum digunakan, tiba-tiba hilang. Menurut penjelasan Bank Bali, itu karena ada kesalahan elektronik Bank Bali.

Banyaknya keluhan pemegang ATM, menarik untuk secara khusus dianalisis, tidak hanya karena *trend* ke depan semakin banyak transaksi menggunakan ATM, tetapi juga adanya ketergantungan bisnis perbankan pada kehadiran teknologi komunikasi dan informasi.



Dari keluhan pemegang ATM, ada yang bersifat finansial dan non-finansial. Keluhan nonfinansial umumnya bersifat kasuistik, sementara keluhan finansial bersifat sistemik.

Soal bobolnya saldo rekening ATM misalnya, selama ini selain tanggapan pihak bank bersifat teknis, juga pembuktian yang dilakukan pihak bank terbatas dengan menunjukkan *copy print-out* transaksi yang menjadi sumber sengketa.

Cara ini, jelas sulit diterima konsumen, karena tidak semua konsumen mempunyai akses untuk memahami secara teknis cara kerja ATM. Celakanya, untuk melindungi kepentingan pemegang ATM/masyarakat, sampai saat ini juga belum ada campur tangan dari pemerintah atau lembaga yang mempunyai otoritas di bidang moneter.

Dari rekaman kamera pelaku transaksi ATM bermasalah sebuah bank swasta nasional menunjukkan, bahwa bobolnya saldo rekening ATM dilakukan oleh:

- (1) nasabah, sebagian diakui nasabah karena lupa, sebagian tidak diakui nasabah, walaupun bukti rekaman kamera dengan jelas menunjukkan hal itu;
- (2) non-nasabah, ada pelaku yang dikenal pemegang ATM, seperti teman, anggota keluarga (anak, istri/suami);
- (3) pelaku yang tidak dikenal.

Untuk memenangkan persaingan yang kian ketat, aneka cara dilakukan bank untuk merebut nasabah. Mereka berlomba mencari keunggulan daya saing, yang membedakan dengan bank lain. Hal itu, antara lain dilakukan dengan memanfaatkan teknologi canggih seperti pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*).

Sayangnya, ditengah hingar bingar iklan bank yang menginformasikan berbagai kemudahan ATM, masih sedikit bank penerbit ATM yang memberikan penjelasan secara utuh kepada konsumen tentang cara kerja ATM. Sehingga dalam praktek, muncul berbagai keluhan dari pengguna ATM.

Sekurang-kurangnya ada empat persoalan, yang sering dikeluhkan konsumen ATM. Pertama adalah, soal kebenaran ATM. Dalam iklan ATM, beberapa bank menginformasikan bahwa ATMnya sanggup melayani 24 jam. Dari beberapa produsen pemasok ATM di Indonesia, seperti IBM, NCR, Die Bond, Olivetti dan Philips, teknologi ATM yang masuk ke Indonesia dewasa ini, belum ada yang sanggup melayani 24 jam non-stop. Maksimal ATM hanya berfungsi selama 23 jam 30 menit sehari. Sisa waktu 30 menit, secara otomatis digunakan untuk recording transaksi pada hari itu. Beberapa bank memprogram waktu istirahat tersebut, dari pukul 23.30 – 24.00.

Masalah kedua, perjanjian standar dalam aplikasi permohonan ATM ternyata berat sebelah. Tentang tidak berfungsinya ATM misalnya, bank menuliskan lima sebab:

- (1) terputusnya aliran listrik dari PT PLN;
- (2) terputusnya saluran telepon dari PT Telkom;
- (3) unit ATM tidak berfungsi atau rusak;
- (4) komputer pusat penerbit ATM tidak berfungsi atau rusak;
- (5) persediaan uang dalam boks ATM habis.<sup>32</sup>

Untuk sebab 1 dan 2, bank memang tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kegagalan ATM, akibat hal-hal di luar kekuasaan pihak bank. Hal ini, secara tegas diatur dalam syarat-syarat dan ketentuan pemegang ATM pada formulir aplikasi permohonan ATM.

Namun untuk sebab nomor 3, 4 dan 5, karena masih di bawah kontrol dan pengawasan pihak bank selaku penerbit ATM, seharusnya pihak bank-lah yang bertanggung jawab. Konsumen berhak mendapat kompensasi ganti rugi dari pihak bank, mengingat setiap bulannya konsumen tetap dikenakan biaya administrasi.

Kenyataannya, pada formulir aplikasi permohonan ATM beberapa bank yang menerbitkan ATM, belum ada aturan kompensasi ini, misalnya apa yang bisa didapat konsumen ketika mesin ATM tidak berfungsi karena kesalahan pihak bank.

Di sisi lain terhadap hubungan yang didasarkan pada perjanjian baku atau standard contract, sehingga perjanjian disertai untuk paksaan (*all-size*

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 26.



*contract/take it or leave it contract*) dalam bentuk formulir permohonan ATM yang dibuat secara sepihak dan massal oleh bank dalam bentuk tertulis, telah menempatkan konsumen ATM dalam posisi yang tak terlindungi secara memadai.

Berapa pemegang ATM mengeluh, uang ditelan boks ATM. Sementara saldo rekening konsumen, tetap didebet. Hal ini terjadi, karena ATM bekerja secara otomatis. Apabila uang tidak diambil dalam waktu 30 detik sejak uang keluar, boks ATM secara otomatis akan menarik uang itu kembali.

Terakhir adalah, keluhan konsumen soal mekanisme penyelesaian complaint pemegang ATM. Konsumen tidak merasa menarik tunai melalui ATM, tetapi didapati saldo rekening konsumen berkurang. Memang bank selalu bisa membuktikan dengan menunjukkan print-out transaksi pengambilan, tetapi tak ada penjelasan, transaksi tersebut dilakukan oleh yang berhak atau bukan.

Dalam kasus seperti ini, posisi konsumen sangat lemah. Karena secara teknis, konsumen tidak mungkin mengcounter pembuktian yang disodorkan bank penerbit ATM.

Akan lebih fair, jika pihak bank penerbit ATM, selain membuktikan dengan print-out transaksi pengambilan, juga bisa menunjukkan wajah orang yang melakukan pengambilan di luar sepengetahuan yang berhak. Hal ini, antara lain bisa dilakukan dengan memasang kamera di setiap boks ATM yang

rawan terjadi kasus. Apa yang dilakukan ATM BCA di beberapa tempat strategis di Jakarta, bisa diterapkan bank-bank lain.

Dari berbagai keluhan pengguna kartu kredit, tampak bahwa konsumen selalu dikondisikan dan diposisikan sebagai pihak yang “salah” dan “dikalahkan”.

Persoalan kartu kredit yang sering menjebak konsumen sebenarnya berakar jauh sebelum seseorang menjadi anggota atau pemegang kartu kredit, yakni mengenai iklan, *good will* penerbit karu kredit bank dan kebijakan pemerintah yang selalu bank *oriented* dan belum *consumen oriented*.

Sebagai bukti adanya kegagalan dalam penggunaan ATM pada bank, tidak lepas dari adanya tiga hal, di antaranya 1) Hardware, 2) konektivitas, dan 3) cassette ouy of cash.

Kesalahan pada hardware, misalnya pada pembacaan kartu, kesalahan mesin, dan pemeriksaan kesalahan dari hasil print. Pada konektivitas, di antaranya down (state: open/cloced), up. Sedangkan pada cassette meliputi kas dalam kaset habis atau tidak mencukupi.

Di atas telah dijelaskan bahwa konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dalam hal ini bank yang menerbitkan kartu ATM atau kartu kredit dapat digugat ganti kerugian jika dalam menjalankan usaha jasa kartu ATM dan kartu kredit merugikan konsumen pengguna kartu ATM maupun kartu kredit.

Pelaku usaha bertanggung jawab jika konsumen yang dirugikan harus dapat membuktikan bahwa dirinya telah dirugikan oleh pihak lain (Pasal 1243 – 1248 Burgerlijk Wetboek/B.W.). Demikian halnya dengan gugatan ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum, yaitu terjadinya pelanggaran hak, maka pihak yang dirugikan harus dapat membuktikan bahwa haknya telah dilanggar (Pasal 1865 B.W.).

Alat bukti dalam transaksi bisnis di Indonesia yang sah adalah sebagaimana diatur dalam HIR antara pasal 162 sampai dengan pasal 177 HIR. Pasal 164 HIR menyebut alat bukti terdiri dari:

- a) Bukti dengan surat;
- b) bukti dengan saksi;
- c) Persangkaan-persangkaan;
- d) pengakuan, dan
- e) sumpah.

Pihak-pihak yang berperkara di pengadilan dapat mengemukakan peristiwa-peristiwa yang bisa dijadikan dasar untuk meneguhkan hak perdatanya, maupun untuk membantah hak perdata pihak lain. Peristiwa-peristiwa tersebut sudah barang tentu tidak cukup hanya dikemukakan begitu saja secara tertulis maupun lisan, akan tetapi harus diiringi atau disertai bukti-bukti yang sah menurut hukum agar dapat dipastikan kebenarannya. Jadi yang dimaksud dengan pembuktian adalah penyajian alat-alat bukti yang sah menurut hukum kepada



hakim yang memeriksa suatu perkara guna memberikan kepastian tentang kebenaran peristiwa yang dikemukakan.<sup>33</sup>

Dalam berbagai undang-undang sering dimuat ketentuan yang mengharuskan adanya pemberitahuan tertulis sebagai syarat perjanjian atau sebagai ketentuan administratif yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak tertentu kepada pihak-pihak lain atau instansi tertentu. Sehubungan dengan munculnya kehidupan dunia maya dari internet dengan bukti transaksi dan bukti tersebut di Indonesia belum mengakui rekaman elektronik/foto copy sebagai bukti, maka kiranya sulit untuk membuktikan adanya suatu transaksi. Namun kiranya sangat berlebihan jika karena tidak adanya bukti tertulis dipermasalahkan dalam hal adanya transaksi. Bukanlah alat bukti tidak hanya bukti tertulis saja, melainkan dikenal bukti-bukti lain, misalnya saksi, pengakuan, persangkaan dan sumpah.

Bagaimana bentuk alat bukti dalam transaksi bank yang menggunakan electronic banking, mengingat bukti electronic banking berupa struk tanda penarikan, atau *copy print-out* transaksi penggunaan kartu kredit.

Transaksi bisnis menggunakan media jaringan electronic banking tidak saling mempertemukan antara pihak bank dan nasabah pengguna jasa electronic banking, sehingga ketika melakukan penawaran maupun pembayarannya hanya mengklik fasilitas ATM sesuai dengan kode-kode tertentu (nomor pin).

---

<sup>33</sup> Riduan Syahrani, *Hukum Acara Perdata Di Lingkungan Peradilan Umum*, Pustaka Kartini, Jakarta, 1988, h. 55.

Permasalahan yang mungkin berkembang adalah apa yang menjadi bukti dalam penggunaan jasa electronic banking. Karena itu dokumen elektronik yang menjadi dasar penggunaan jasa electronic banking berupa struk yang selama ini digunakan sebagai bukti transaksi menggunakan electronic banking.

Pada transaksi-transaksi yang tradisional, segala sesuatunya dilaksanakan dengan menggunakan dokumen kertas. Dengan kata lain, transaksi-transaksi tersebut merupakan *paper-based transaction*. Apabila terjadi sengketa di antara para pihak yang bertransaksi, maka dokumen-dokumen kertas itulah yang akan diajukan sebagai bukti oleh masing-masing pihak untuk memperkuat posisi hukum masing-masing. Hal ini berbeda sekali dengan transaksi *eletronic banking*. Transaksi dengan electronic banking adalah *paperless transaction*. Dokumen-dokumen yang dipakai bukanlah *paper document* tetapi *digital document*. Seperti dikemukakan oleh Toh See Kiat, bahwa sampai bukti tersebut di "*printed out*" di dalam *hard copy*, bukti dari suatu komputer mudah sekali menghilang, mudah diubah tanpa dapat dilacak kembali, tidak berwujud, dan sulit dibaca.

Apabila bukti struk atau *copy print-out* belum dapat digunakan sebagai alat bukti dalam persidangan pengadilan di Indonesia, merupakan suatu hal yang tepat, karena struk maupun *copy print-out*, bukan merupakan suatu akta yaitu suatu surat yang ditanda tangani, diperbuat untuk dipakai sebagai bukti,

dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat.<sup>34</sup> Jadi untuk membuktikan adanya suatu transaksi menggunakan jasa electronic banking dengan menggunakan kartu ATM maupun kartu kredit harus dibuktikan dengan suatu akta, mengingat fungsi akta adalah: 1) syarat untuk menyatakan adanya suatu perbuatan hukum, 2) alat pembuktian, dan 3) alat pembuktian satu-satunya.<sup>35</sup> Sehingga jika struk atau *copy print-out* transaksi penggunaan kartu kredit, itu dikaitkan dengan bukti untuk menyatakan adanya suatu perbuatan hukum, maka tidak memenuhi syarat sebagai alat bukti dan alat pembuktian satu-satunya. Hal ini berarti kegunaan struk dan *copy print-out* bukan merupakan suatu bukti, melainkan hanya merupakan suatu surat keterangan yang menunjukkan adanya suatu transaksi antara bank dengan pengguna jasa electronic banking. Surat keterangan hanya bersifat menerangkan telah terjadinya transaksi, padahal dalam transaksi menggunakan jasa electronic banking tidak hanya sebatas struk, maupun *copy print-out* transaksi melainkan masih terdapat sarana lain sebagai bukti pendukung penggunaan electronic banking, misalnya kamera di setiap boks ATM yang dapat menunjukkan wajah pelaku transaksi (pengguna jasa electronic) maupun dengan cara menghitung kembali jumlah uang yang ada pada boks ATM.

---

<sup>34</sup> Pitlo, *Pembuktian dan Daluwarsa*, Intermedia, Jakarta, 1986, h.52

<sup>35</sup> *Ibid.*, h. 54.



Berdasarkan pembahasan di atas dapat dijelaskan bahwa bukti terjadinya suatu transaksi menggunakan jasa electronic banking berupa struk dan *copy print-out*. Struk dan *copy print-out* bukan merupakan suatu akta yang digunakan sebagai bukti telah terjadi perbuatan hukum, karena tidak disertakan tanda tangan. Oleh karenanya tidak dapat digunakan sebagai bukti telah terjadinya transaksi antara bank dengan pengguna jasa electronic banking. Meskipun demikian dapat digunakan sebagai surat keterangan telah terjadinya transaksi setelah dikuatkan oleh bukti lainnya, yaitu kamera di setiap boks ATM dan jumlah uang yang tertera dalam boks ATM jika transaksi tersebut gagal.

Meskipun dalam transaksi antara bank dengan pengguna jasa electronic banking merupakan hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha, di mana dalam kaitannya dengan pembuktian dikenal dengan pembuktian mutlak, di mana bank harus dapat membuktikan bahwa pendebitan yang dilakukan terhadap konsumen adalah tepat. Namun demikian pihak debitur pengguna jasa electronic banking dalam mengajukan komplain juga harus menyertakan bukti-bukti, misalnya selain struk atau *copy print-out* juga menghendaki agar pihak bank membuka kamera yang ada pada setiap bank dalam menghitung ulang sejumlah uang yang ada pada boks ATM dengan dikurangkan uang yang telah ditransaksikan dengan debitur lainnya.

Sehubungan dengan masalah kondisi barang yang diproduksi oleh pelaku usaha, khususnya berkenaan dengan masalah cacat atau rusak dikenal tiga macam cacat/rusak (*defect*), yaitu:<sup>36</sup>

- 1) *production/manufacturing defects*;
- 2) *design defects*; dan
- 3) *warning or instruction defects*.

*Production/manufacturing defects* yaitu apabila suatu produk dibuat tidak sesuai dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman bagi konsumen.

*Design defects* yaitu apabila bahaya dari produk tersebut lebih besar daripada manfaat yang diharapkan oleh konsumen biasa atau bila keuntungan dari desain produk tersebut lebih kecil daripada resikonya.

*Warning/instruction defects*, yaitu apabila buku pedoman, buku panduan (*instruction booklet*), pengemasan (*packaging*), etiket (*labels*) atau plakat tidak cukup memberikan peringatan (*warnings*) tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaan yang aman.

Akibat dari proses industrialisasi dalam memproses produk tersebut timbul permasalahan hukum sehubungan dengan adanya barang-barang atau produk yang cacat yang merugikan pihak konsumen, baik arti finansial, non

---

<sup>36</sup> Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk pada Era Pasar Bebas*, Mandar Maju, Bandung, 2000, h. 45.

finansial, bahkan kerugian jiwa. Konsumen yang dirugikan akibat cacat atau rusaknya produk yang dikonsumsi dapat menuntut ganti kerugian terhadap pelaku usaha. Tuntutan ganti kerugian dapat diselesaikan melalui jalur di luar lembaga pengadilan dan melalui lembaga pengadilan sebagaimana pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999. Pilihan penyelesaian yang ditempuh tersebut didasarkan atas sukarela pihak pelaku usaha maupun konsumen (Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999).

Apabila konsumen yang menderita kerugian tersebut akan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha (termasuk pedagang, grosir, distributor, agen) berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Untuk menghindari adanya kesulitan pihak konsumen yang dirugikan untuk membuktikan adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1865 B.W., di mana setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah sesuatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Apabila hal ini diterapkan tentunya sangat merugikan konsumen korban, karena pengetahuan tentang pendidikan dan posisi konsumen yang lemah sulit untuk dapat membuktikan bahwa haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Konsumen korban dalam mengajukan gugatan ganti kerugian tidak lagi harus membuktikan bahwa haknya telah dilanggar, karena mengenai tanggung



jawab pelaku usaha ini tidak didasarkan atas kesalahan, melainkan didasarkan atas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang diterapkan dalam hukum tentang perlindungan produk (*product liability*).

Tanggung jawab produsen (*product liability*) adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.<sup>37</sup>

Alasan-alasan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum tentang *product liability* adalah sebagai berikut:

- 1) di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (risiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran;
- 2) dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang di pasaran berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab;
- 3) sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlakpun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui

---

<sup>37</sup> Saefullah, *Op. Cit.*, h. 46.

proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer pada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Namun dengan penerapan prinsip *strict liability* tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang tersebut.

Tanggung jawab mutlak yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian, UU No. 8 Tahun 1999 mengaturnya secara jelas dalam pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, bahwa:

- (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) ganti rugi sebagaimana dimaksud 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;
- (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- (4) pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- (5) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jadi selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen, maka pelaku usaha mutlak bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan pelaku usaha. Ganti kerugian yang dibebankan kepada pelaku

usaha meliputi pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Gugatan ganti rugi terhadap pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu membentuk badan hukum atau batasan yang dalam anggaran dasarnya menyebut dengan tegas bahwa tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud di atas diajukan kepada peradilan umum, gugatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang dirugikan atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi (Pasal 46 UU No. 8 Tahun 1999).



Apabila memperhatikan pembahasan di atas dapat dijelaskan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan kepada konsumen berupa kerugian yang ditimbulkan oleh barang yang dikonsumsi jika mengalami cacat atau rusak. Cacat barang yang dikonsumsi salah satunya dapat disebabkan oleh *Warning/instruction defects*, yaitu apabila buku pedoman, buku panduan (*instruction booklet*), pengemasan (*packaging*), etiket (*labels*) atau plakat tidak cukup memberikan peringatan (*warnings*) tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaan yang aman. Perihal tanggung jawab pelaku usaha, tidak didasarkan atas asas kesalahan, melainkan bertanggung jawab mutlak, dalam arti beban pembuktian tidak dibebankan kepada konsumen, melainkan dibebankan kepada pelaku usaha. Jadi jika pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka mutlak harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian. Gugatan ganti kerugian diajukan pada Pengadilan Negeri atas dasar telah melakukan perbuatan melanggar hukum sebagaimana ditentukan dalam pasal 1365 jo pasal 1246 B.W.

## 2. Penyelesaian Non Litigasi

Selain bisa diselesaikan melalui lembaga peradilan umum, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Maksud dibentuk BPSK, yaitu badan yang bertugas menangani dan

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen (Pasal 1 angka 11 UU No. 8 Tahun 1999).

BPSK merupakan suatu badan yang dibentuk oleh pemerintah sampai di Daerah Tingkat II. Badan ini menyelesaikan sengketa konsumen di luar badan peradilan (Pasal 49 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999). Dengan demikian meskipun BPSK mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, penyelesaian masalahnya berlainan dengan penyelesaian sebagaimana selama ini dilakukan melalui lembaga peradilan. Mengenai penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui lembaga peradilan umum telah disinggung dalam pembahasan di atas, sehingga tidak perlu lagi dibahas.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum dapat dilakukan pemilihan secara sukarela oleh para pihak yang bersangkutan (Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999). Jadi jika para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) memilih menyelesaikan sengketa konsumen ini melalui jalur di luar lembaga peradilan, maka penyelesaiannya diajukan pada BPSK.

Meskipun dilakukan penyelesaian secara sukarela di luar pengadilan, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang (Pasal 45 ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999). Jadi penyelesaian melalui jalur

di luar lembaga peradilan tersebut tidak menghapuskan penyelesaian melalui jalur peradilan umum, yang menyangkut tuntutan pidana terhadap pelaku usaha.

Penyelesaian melalui BPSK dimaksudkan untuk mencapai mufakat mengenai besarnya tuntutan ganti kerugian, maka penyelesaian tahap berikutnya dilakukan melalui jalur gugatan pada peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999).

Mengenai pihak-pihak yang mempunyai hak untuk mengajukan gugatan atas sengketa konsumen, yaitu seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya, atau sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama, atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit (Pasal 46 UU No. 8 tahun 1999).

Selaku badan penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan, BPSK melaksanakan tugas dan wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi atau arbitrase atau



konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini; meminta membantu penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di atas, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini (Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999).

Apabila memperhatikan tugas dan wewenang BPSK di atas dapat dijelaskan bahwa BPSK mempunyai tugas untuk melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999,

menerima pengaduan dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Tugas melaporkan kepada penyidik atas terjadinya pelanggaran UU No. 8 Tahun 1999 adalah penyidik pada umumnya yaitu Pejabat Polisi, atau pegawai negeri sipil dalam lingkup bidang perlindungan konsumen yang diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan atas terjadinya pelanggaran konsumen (Pasal 59 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999).

Selaku badan yang menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK mempunyai wewenang untuk memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini. Apabila pemanggilan yang dilakukan oleh BPSK tersebut, pihak pelaku usaha, saksi-saksi untuk penyelesaian sengketa tersebut tidak berhasil. BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di atas, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini menunjukkan adanya suatu kesungguhan dari BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang nampak dari dilibatkannya pihak Kepolisian selaku penyidik untuk memanggil dengan paksa terhadap pihak-pihak yang bersengketa termasuk saksi jika tidak hadir tanpa alasan yang jelas.

Penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK baik secara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dilakukan oleh suatu majelis sebagaimana ditentukan dalam pasal 54 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999. Majelis BPSK dalam melakukan pemeriksaan memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian pihak konsumen. Hasil keputusan tersebut diberitahukan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen, dengan disertai sanksi administratif jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi sebagaimana di atas 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, pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana pasal 60 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999.

Apabila memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa BPSK mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, dan penyelesaiannya sebagai langkah represif, jika pihak-pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen telah menyetujui dilakukannya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar lembaga peradilan. Meskipun bersifat represif



BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen keputusannya bersifat mengikat sebagaimana pasal 54 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999. Jadi jika pelaku usaha telah terbukti melakukan suatu tindakan yang dapat merugikan konsumen, maka pihak BPSK dalam putusannya dapat menjatuhkan sanksi administratif sebagaimana ditentukan dalam pasal 60 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999. Sanksi administratif tersebut harus dilaksanakan, karena putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat sebagaimana ditentukan dalam pasal 54 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999, kecuali pelaku usaha mengajukan keberatan atas keputusan majelis BPSK (Pasal 56 ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999).

Keputusan majelis BPSK tersebut harus dilaksanakan dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 56 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999.

Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan, namun tidak melaksanakan keputusan majelis BPSK, maka putusan majelis tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan (Pasal 57 UU No. 8 Tahun 1999).

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa perlindungan yang diberikan kepada konsumen yaitu nasabah pengguna jasa electronic didasarkan atas hubungan hukum antara pihak bank dan pihak nasabah pengguna electronic banking. Perlindungan hukum tersebut berupa tuntutan ganti kerugian

jika bank sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berupa penerbitan kartu ATM maupun kartu kredit menimbulkan kerugian pihak pemegangnya. Tuntutan ganti kerugian dapat ditempuh melalui jalur hukum melalui mengajukan gugatan pada pengadilan negeri atas dasar perbuatan melanggar hukum, dan juga dapat ditempuh melalui mengajukan permasalahan pada BPSK, yang akan memperhitungkan besarnya ganti kerugian, asalkan penyelesaian tersebut didasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam mengajukan gugatan ganti kerugian tersebut, pihak konsumen pengguna jasa electronic banking tidak perlu membuktikan bahwa dirinya menderita kerugian, karena dalam hal perlindungan konsumen diberlakukan pembuktian secara terbalik, yaitu pelaku usaha harus dapat membuktikan bahwa dirinya tidak melanggar hak konsumen atau dikenal dengan tanggung jawab tanggung jawab mutlak (*strict liability*).



## BAB IV

## PENUTUP



## BAB IV

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

- a. Nasabah pengguna jasa electronic banking dalam menggunakan jasa pelayanan ATM memperoleh perlindungan berupa pencegahan atau preventif dan tindakan atau represif. Perlindungan dalam bentuk pencegahan mengarah pada pembentukan peraturan perundang-undangan, mengoptimalkan peraturan yang ada, memperketat pendirian bank. Sedangkan perlindungan berupa tindakan atau represif melalui pengajuan gugatan pada bank yang menyelenggarakan jasa electronic banking. Transaksi menggunakan ATM dibuktikan dengan struk atau *copy print-out*, yang di Indonesia belum diakui sebagai alat bukti di persidangan. Untuk itu upaya hukum yang harus ditempuh yaitu melalui tanggung jawab mutlak, bank harus membuktikan bahwa dirinya tidak diuntungkan adanya transaksi tersebut, sebagai konsekuensi pembuktian secara terbalik.
- b. Upaya hukum yang ditempuh oleh pengguna jasa ATM, yaitu mengajukan gugatan ganti kerugian atas dasar telah melakukan perbuatan melanggar hukum, dengan menerapkan tanggungjawab secara mutlak, jika pihak bank tidak mampu membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah sebagaimana ditentukan dalam pasal 1365 B.W.

## **2. Saran**

- a. Hendaknya dibentuk suatu peraturan perundang-undangan yang mengakui bahwa struk dan copy-print out digunakan sebagai alat bukti di persidangan dengan pertimbangan semakin majunya tingkat perkembangan teknologi.
- b. Hendaknya pengguna jasa electronic banking menggugat pihak bank atas dasar telah melakukan perbuatan melanggar hukum jika dirugikan akibat penggunaan jasa electronic banking.



## DAFTAR BACAAN



## DAFTAR BACAAN

### BUKU :

- Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Fuady, Munir, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-undang Tahun 1998*, Buku Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Hotma Bako, Ronny Sautma, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (suatu tinjauan hukum terhadap perlindungan deposal di Indonesia)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Pitlo, *Pembuktian dan Daluwarsa*, Intermasa, Jakarta, 1986.
- Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk pada Era Pasar Bebas*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Jakarta, 1991.
- Simatupang, Richard Burton, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 1996.
- Soesilo, *RIB/HIR Dengan Penjelasan*, Politeia, Bogor, 1989
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1991.
- \_\_\_\_\_, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982.
- Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Syahrani, Riduan, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000.

\_\_\_\_\_, *Hukum Acara Perdata Di Lingkungan Peradilan Umum*, Pustaka Kartini, Jakarta, 1988.

Tri Santoso, Ruddy, *Mengenal Dunia Perbankan*, Andi Offset, Yogyakarta, 1994.

Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bale Bandung, Jakarta, 1986.

**PERUNDANG-UNDANGAN :**

- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perbankan.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.