

ABSTRAKSI

Sani Laelatusani, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu ATM
Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen*

Kartu ATM merupakan produk layanan jasa perbankan yang berbasis informasi teknologi. Penggunaan kartu ATM ini bertujuan untuk memanjakan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Praktek penggunaan kartu ATM berbeda dengan transaksi perbankan konvensional dan ternyata banyak menimbulkan permasalahan yang mengakibatkan timbulnya kerugian pada nasabah. Permasalahan tersebut mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak nasabah selaku konsumen Bank sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM. Disamping itu untuk mengetahui pertanggungjawaban Bank atas kerugian yang diderita nasabah dalam penggunaan kartu ATM serta upaya hukum yang dapat dilakukan nasabah jika nasabah dirugikan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif analisis, yang menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang mengenai masalah yang diteliti. Pendekatan yang dilakukan adalah yundis normatif, yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan ~~normatif~~ kualitatif, yaitu penelitian bertitik tolak pada peraturan-peraturan yang ada sebagai hukum positif.

Perlindungan hukum terhadap nasabah tidak lain merupakan perlindungan terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Mengingat peraturan mengenai perlindungan nasabah pengguna kartu ATM belum diatur secara tegas, maka nasabah pengguna kartu ATM dilindungi oleh Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dengan prinsip kehati-hatian dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank telah melaksanakan pertanggungjawaban dengan menerapkan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Karena, Bank akan bertanggung jawab jika hasil dari investigasi ATMRC menunjukkan bahwa kerugian nasabah disebabkan karena kerusakan sistem pada mesin ATM yang dilihat dari hasil pantauan online yang dilakukan oleh ATMRC, dan Bank tidak akan bertanggung jawab sama sekali jika kerugian tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian dari nasabah itu sendiri sesuai dengan klausula pada Aplikasi Permohonan Penggunaan ATM. Nasabah yang merasa dirugikan bisa mengajukan klaim ke kantor cabang terdekat atau melalui layanan Call Center 24 jam atau ke BPSK maupun ke Pengadilan.