

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional Indonesia yang dilakukan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, sejahtera, tertib dan damai berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan.

Ketika era globalisasi dan perdagangan bebas telah menghadang dimuka, dengan didukung dengan kemajuan teknologi dan informatika yang telah memperluas ruang lingkup gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.

Pembangunan teknologi semakin lama semakin canggih sehingga dapat memudahkan aktifitas perbankan. Dulu para nasabah harus melakukan semua transaksinya dengan datang ke bank. Kini perkembangan pembayaran secara elektronik menunjukkan peningkatan, hal ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan kartu ATM (*Anjungan Tunai Mandiri*) atau *Automatic Teller Machine*.

ATM merupakan salah satu produk dari *E-Banking*. Diterapkannya sistem ATM dalam dunia perbankan mengubah proses transaksi perbankan yang dulunya bersifat konvensional menjadi bersifat maya di mana para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi cukup melalui media elektronik.

Elemen-elemen pasar tradisional seperti orang barang dan uang dalam masyarakat informasi global menjadi tidak terlihat. Meskipun demikian, kewajiban dan seluruh proses pengalihan hak milik hukumnya adalah sah. Sedangkan sifat perjanjiannya tetap mengikat sesuai dengan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang berbunyi

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan,
3. suatu hal tertentu,
4. suatu sebab yang halal”

ATM merupakan suatu fenomena yang baru. Jika dilihat dari kacamata hukum yang tidak kalah pentingnya dengan aspek-aspek dibidang ekonomi. Aspek-aspek hukum dalam kartu ATM antara lain peralihan hak milik, perjanjian, alat bukti, tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan bagi nasabah selaku konsumen.

Dengan memasukkan kartu ATM kedalam mesin ATM kemudian menekan digit-digit angka yang sesuai dengan nomor PIN (*Personal Identification Number*) maka kita dapat melakukan transaksi-transaksi perbankan melalui ATM, antara lain <sup>1</sup>

1. Mengecek informasi saldo,
2. Melakukan penarikan tunai,
3. Melakukan pemindahbukuan,
4. Melakukan pembayaran.

ATM seperti uang logam yang mempunyai dua sisi, disatu sisi bermanfaat dan di sisi lainnya menimbulkan masalah. Manfaat dari adanya kartu ATM antara

<sup>1</sup> Hasil Observasi di ATM BNI UIN Sunan Gunung Djati Bandung

lain transaksi perbankan menjadi lebih sederhana, lebih cepat dan lebih murah. Sedangkan masalah-masalah yang timbul dalam penggunaan kartu ATM ini antara lain penipuan, penggunaan data oleh pihak lain yang tidak berhak dan kerusakan atau sistem yang digunakan pada mesin ATM. Pada umumnya nasabah hanya mengetahui manfaatnya dari pada resiko-resiko yang ditimbulkannya. Karena bank belum menjelaskan secara berimbang antara manfaat dan resiko yang melekat pada kartu ATM.

Banyaknya ATM yang tersebar dengan waktu operasional 24 jam menyebabkan nasabah memperoleh kemudahan dalam bertransaksi perbankan tanpa harus pergi ke bank, sehingga akan menghemat waktu dan biaya. Hal ini menyebabkan nasabah telah memperoleh hak atas kenyamanan. PIN yang merupakan kunci dari mekanisme dalam transaksi menggunakan kartu ATM hanya boleh diketahui oleh nasabah, maka dalam hal ini bank telah menjaga keamanan bagi nasabah. Hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi menggunakan kartu ATM, sudah disepakati pada saat nasabah mengajukan dan menandatangani aplikasi permohonan ATM kepada bank yang berbentuk perjanjian baku.

Namun pada kenyataannya dalam transaksi melalui ATM sering kali hak-hak nasabah selaku konsumen tidak terlaksana dengan baik, yang menyebabkan nasabah menderita kerugian. Kerugian tersebut disebabkan karena:

1. Uang yang tersedia dalam mesin ATM habis,
2. Ada pengalihan fiktif, yaitu berupa pengambilan dana oleh pihak lain,
3. Mesin ATM tidak beroperasi karena rusak; dan,

4. Uang tidak keluar dari mesin ATM, atau uang yang keluar dari mesin ATM hanya sebagian.

Menurut catatan ATM RC JPK Bandung, pada bulan April-Mei 2006, terjadi transaksi ATM sebanyak 84 000 (delapan puluh empat ribu) kali. Sedangkan komplain yang diterima dari nasabah sebanyak 19 (sembilan belas buah) buah. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa persentase terjadinya kegagalan dalam transaksi ATM adalah sebesar 0,03%.<sup>2</sup>

Kasus-kasus yang merugikan nasabah pengguna kartu ATM bukan hanya terjadi di bank kecil saja, namun juga di bank-bank besar. Menurut Sugeng,<sup>3</sup> berdasarkan data pengaduan yang dicatat YLKI selama tahun 2005 masalah seputar ATM sebanyak 12 laporan.<sup>4</sup>

Kasus **Syaferly H.** yang beralamat di Margasari, Margacinta Bandung, dapat dijadikan acuan bahwa telah terjadi kegagalan dalam bertransaksi melalui ATM yang merugikan nasabah selaku konsumen. Kasusnya sebagai berikut. Pada tanggal 21 Februari 2006, sekitar pukul 9.15 WIB, saya ke ATM BNI di Makro Jln. Soekarno-Hatta Bandung untuk mengambil uang Rp 1 000 000,00. Namun uang yang keluar hanya sebesar Rp 500 000,00, dan anehnya saldo saya tetap berkurang sebesar Rp 1 000 000,00, kejadian itu langsung dilaporkan ke BNI Asia Afrika, serta BNI Call

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Bambang Surya D, (Divisi Operasional ATM RC), Senin 17 Juli 2006

<sup>3</sup> Pengurus harian YLKI bidang perbankan

<sup>4</sup> "Waspada Pembobolan ATM oleh Oknum Bank" melalui <[http://www.suarakarya-online.com/hukum/cetak\\_detail/asp?](http://www.suarakarya-online.com/hukum/cetak_detail/asp?)> Sabtu 6 Mei 2005

(022-4258899) Dan disuruh menunggu 14 hari untuk mendapatkan jawaban. Namun, sampai 25 Maret 2006 pihak Bank tidak memberi kabar sama sekali.<sup>5</sup>

Pada kasus diatas jelas telah terjadi pelanggaran hak nasabah selaku konsumen Bank yang terdapat dalam pasal 4 UUPK, khususnya hak atas keamanan dalam menggunakan produk jasa. Dalam kasus ini Syafery telah mengalami kerugian dikarenakan rusaknya mesin ATM, yaitu uang yang ditarik melalui ATM sebagian tidak keluar tetapi saldo terdebit sesuai dengan nilai yang akan ditariknya.

Parahnya sering kali, pengaduan nasabah diabaikan dan kasus-kasus seperti itu berlalu begitu saja tanpa ada penyelesaian yang jelas, sudah cukup banyak orang yang dirugikan, tetapi sedikit sekali yang bisa diselesaikan, karena bank selalu bersikap minimalis ketika harus mempertanggungjawabkan kerugian nasabah. Sugeng, mengatakan.<sup>6</sup>

“Kasus-kasus ATM belum pernah atau tidak bisa diselesaikan lewat hukum. Bahkan kasusnya hilang begitu saja karena cukup dibantah pihak bank, lalu selesai tanpa argumen lagi dari nasabah. Sehingga, banyak orang yang sudah dirugikan. Tapi tak pernah tersentuh lewat jalur hukum, kecuali hanya lewat jawaban bank”

Bank selaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya berkewajiban menjamin akan mutu jasanya hal ini sesuai dengan pasal 7 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

“Kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya adalah menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”

<sup>5</sup> “ATM BNI Mencuri Uang Saya” melalui <[http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2006/surat\\_pembaca\\_pr.htm](http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2006/surat_pembaca_pr.htm)>, 25 Maret 2006

<sup>6</sup> <http://www.suarakarya-online.com>, Op Cit

Jika bank tidak menjamin mutu jasa pelayanannya, maka ia dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi, hal ini sesuai dengan pasal 7 huruf f jo. Huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Namun pada kenyataannya, meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diberlakukan, tetapi kasus-kasus ATM ini masih sering terjadi, keluhan-keluhan nasabah masih banyak yang belum ditanggapi secara optimal dan ketika nasabah mengajukan klaim, nasabah masih saja dipingpong

Meskipun ATM menjadi selling point Bank, ternyata dalam praktik, kepentingan nasabah belum dapat perlindungan memadai. Kepentingan Bank selaku penerbit ATM lebih dominan dibandingkan kepentingan nasabah.

Kemajuan teknologi perbankan sepintas hanya memberikan keamanan pada pihak Bank saja tidak demikian halnya bagi konsumen. Sehingga ide peningkatan pelayanan terhadap konsumen melalui teknologi perbankan hanya menjadi semacam lip service saja<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Yusuf Shofie, "Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 43

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Atm Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut.

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM?
2. Bagaimana pertanggungjawaban bank atas kerugian yang diderita nasabah dalam penggunaan kartu ATM?
3. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan nasabah dalam pengajuan klaim atas penggunaan kartu ATM?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban bank atas kerugian yang diderita nasabah dalam penggunaan kartu ATM.
3. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan nasabah dalam pengajuan klaim atas penggunaan kartu ATM

## D. Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam usaha mengembarkan ilmu hukum pada umumnya, Khususnya menyangkut masalah perlindungan nasabah dalam transaksi menggunakan kartu ATM.

### 2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak bank khususnya saat mereka akan membuat perjanjian baku, dalam hal klausa-klausa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban nasabah,
- b. Membantu nasabah selaku konsumen untuk mengetahui perlindungan hukum dalam pelaksanaan transaksi melalui ATM terutama pada saat ia menderita kerugian.

## E. Kerangka Pemikiran

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan suatu kemajuan dibidang perbankan Indonesia. Mengingat peraturan tentang kartu ATM di Indonesia belum diatur secara tegas, maka peraturan dan penerapannya lebih disandarkan pada analogi aspek hukum perdata dan hukum perikatan, serta peraturan perundang-undangan yang ada. ATM merupakan salah satu produk dari *E-Banking*.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang atau jasa konsumen.<sup>8</sup>

Pasal 1 angka (2) UUPK memberikan definisi konsumen, yakni Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah tidak lain adalah merupakan suatu perlindungan terhadap hak-hak nasabah selaku konsumen Terdapat dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

Hak konsumen adalah

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh produsen atau pelaku

<sup>8</sup> A. Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 23

usaha Pengertian pelaku usaha menurut pasal 1 ayat (3), berbunyi:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Dalam kaitannya dengan ATM, maka pelaku usaha adalah bank dan konsumennya adalah nasabah. Pengertian bank menurut pasal 1 huruf b Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan), yaitu

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”

Sedangkan pengertian nasabah menurut pasal 1 huruf p Undang-Undang Perbankan, adalah

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”

Bank dalam kedudukannya sebagai pelaku usaha dalam bidang jasa pelayanan perbankan dituntut untuk bertanggung jawab atas jasa yang dihasilkannya, karena bank mempunyai tanggung jawab hukum yang berkaitan dengan perjanjian pemberian jasa terhadap customer, karena itu gugatan dapat diajukan atas dasar wanprestasi dan perbuatan melawan hukum

Pengaturan mengenai pembatasan tanggung jawab penting agar jelas bagi para pihak batas-batas dari tanggung jawab masing-masing pihak dan untuk menentukan batas jumlah ganti kerugian yang harus dibayar oleh pihak yang satu

kepada pihak yang lainnya apabila timbul sengketa<sup>9</sup>.

Pengoperasian kartu ATM yang bersifat elektronik rawan terhadap munculnya resiko akan adanya kerugian yang diderita nasabah. Oleh karena itu Bank harus menyediakan sistem pengamanan yang dapat memberikan perlindungan terhadap perubahan, penambahan atau perusakan data dan informasi dari pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan secara tidak sah dengan memanfaatkan kelemahan pada sistem ATM.

Dalam pasal 1 kode etik Bankir Indonesia disebutkan bahwa<sup>10</sup> Seorang Bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku. Jadi Bankir sebagai pengelola dari Bank bertindak sebagai pelaku usaha oleh karenanya ia harus tunduk pada ketentuan kewajiban pelaku usaha yang diatur pada pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi

“Kewajiban pelaku usaha adalah

- a Beritikad baik dalam menjalankan usahanya,
- b Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
- c Memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- d Menjamin mutu barang dan atau/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
- e Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan,
- f Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- g Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang

<sup>9</sup> Mariam Darus Badruzaman, et al *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 354

<sup>10</sup> “Intitut Bankir Indonesia” melalui <<http://www.e-iti.com/profesi/bankers/ibi.shtml>>

dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perjanjian antara bank dengan nasabah adalah suatu keharusan dalam terjadinya transaksi melalui ATM, karena tidaklah sah suatu perjanjian apabila tidak terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak. Pada prakteknya perjanjian yang terjadi dalam penggunaan kartu ATM ini adalah perjanjian baku (*Standard Contract*), yaitu suatu perjanjian dimana setiap aturan dan syarat-syaratnya telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak dalam hal ini pelaku usaha. Bentuk perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh bank dapat dilihat dari aplikasi permohonan pembukaan rekening dan penggunaan ATM.

Dengan menandatangani aplikasi tersebut nasabah sepakat dengan isi perjanjian yang terdapat dalam permohonan aplikasi tersebut. Karena dengan menandatangani merupakan bukti sepakat dari nasabah atas jasa ATM yang diberikan oleh bank. Apabila konsumen setuju dengan perjanjian yang terdapat dalam aplikasi permohonan penggunaan ATM, maka harus tunduk pada ketentuan tersebut dengan segala resikonya.

Dari hal di atas dapat dilihat bahwa bank selaku pelaku usaha mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari pada nasabah selaku konsumen akan membuat peraturan yang tentu saja akan menguntungkannya.

Dalam berbicara mengenai perikatan maka tidak terlepas dari buku III KUH Perdata. Ketentuan dalam buku III KUH Perdata yang mengatur diperbolehkannya terjadinya perikatan dalam kartu ATM adalah pasal 1338 ayat (1) yang menyatakan bahwa

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”

Pada sistem ATM banyak transaksi yang bersifat elektronik dan *paperless* (tidak menggunakan kertas) Dalam pasal 1866 KUHPerdara dikenal adanya 5 macam alat bukti, yaitu:

1. Bukti surat,
2. Bukti saksi,
3. Persangkaan,
4. Pengakuan,
5. Sumpah.

Ketentuan ini sangat penting apabila terjadi perselisihan hukum yang dalam hal terjadi gugatan dalam penggunaan kartu ATM ini. Berkaitan dengan alat bukti tersebut dalam pasal 12 Undang-undang nomor 8 tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan menyatakan antara lain disebut mengenai diperbolehkannya dokumen perusahaan yang tidak berupa kertas dan mengenai microfilm/media lainnya dan hasil cetakannya dapat dijadikan alat bukti.

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

Untuk mencapai tujuan penelitian dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

### **1. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu menyampaikan gambaran fakta-fakta dan permasalahan dalam kegiatan penggunaan kartu ATM yang pada kenyataannya banyak merugikan nasabah sebagai konsumen dikaitkan dengan teori hukum dan praktek dan pelaksanaan hukum positif sesuai dengan identifikasi masalah.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu dengan melengkapi dan mencari data sekunder yang berkaitan dengan perlindungan hukum nasabah pengguna kartu ATM

## 2. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni data-data berupa kalimat-kalimat tertulis dan tidak tertulis sesuai dengan masalah yang dirumuskan dan tujuan yang telah ditetapkan. Data diperoleh dengan menggunakan teknis studi kepustakaan dan wawancara.

## 3. Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber pada

- a. Sumber data primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari nara sumber. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak ATM RC (Regional Centre) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, JPK Bandung yang menangani keluhan nasabah dalam penggunaan kartu ATM.
- b. Sumber data sekunder

Dalam hal ini penulis mengkaji sumber data sekunder yang terdiri dari

- (i) Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yaitu KUHPerdata, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia No 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.
- (ii) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang berhubungan dengan

bahan hukum primer, antara lain berupa buku-buku dan tulisan-tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan permasalahan.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data primer, dilakukan dengan wawancara (interview), yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Selain itu dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara.
- b. Data skunder, dilakukan dengan studi kepustakaan guna mendapatkan landasan teoritis dengan cara mempelajari bahan-bahan bacaan berupa perundang-undangan yang berlaku, buku-buku referensi atau tulisan-tulisan yang berhubungan dengan penelitian.

#### **5. Analisis Data**

Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dilakukan dengan metode analisis normatif kualitatif Normatif karena penelitian ini bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan yang ada sebagai hukum positif Kualitatif karena merupakan analisis data yang berasal dari informasi hasil wawancara yang diuraikan oleh responden. Dengan demikian akan merupakan analisis data tanpa menggunakan angka dan rumus tertentu.

Dan dalam proses analisis ini mencakup secara analisis normatif kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data, kemudian diklasifikasikan sesuai dengan tujuan penelitian,

- b. Menginterpretasikan data-data yang terkumpul sesuai dengan kerangka pemikiran,
- c. Menarik kesimpulan tertentu sesuai dengan perumusan masalah.

## 6. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh bahan dan data yang diperlukan dalam penelitian, maka penelitian ini dilakukan di ATM RC (Regional Centre) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, JPK Bandung Jl Perintis Kemerdekaan Nomor 3 Bandung

