

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh :
M Irfan Wahyuda
1806200115**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menghendaki surat ini agar dipertanggungjawabkan
Nomor dan tanggal: 01/02/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Rabu**, Tanggal **12 Maret 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium Dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Bisnis**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H.
2. Dr. BILDAN SIGALINGGING, S.H., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Rabu** tanggal **12 Maret 2025**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR TARIK TUNAI

Penguji : 1. Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. NIDN. 0004127204
2. Dr. BILDAN SIGALINGGING, S.H., M.H. NIDN. 0116018002
3. Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum. NIDN. 0122087502

Lulus, dengan nilai **A- Predikat Sangat Baik**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H.)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 12 Maret 2025

UMSU
PANITIA UJIAN
Ketua Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Dila menjwab surat ini agar dicatukan Nomor dan tanggalnya.

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI
Nama : M IRFAN WAHYUDA
Npm : 1806200115
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Bisnis

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 12 Maret 2025.

Dosen Penguji

		
Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H. NIDN.0004127204	Dr. BILDAN SIGALINGGING, S.H., M.H. NIDN.0116018002	Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum. NIDN.0122087502

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id | rektor@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI
PENDAFTARAN : TANGGAL, 24 Februari 2025

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.

NIDN. 0122087502

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dila menajawah surat ini agar diwujudkan
Membur dan tanggapan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM BISNIS
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.,M.Hum.
NIDN. 0122087502

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 24 Februari 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Ulu maminab sura hi agu dibehtan
Wahid dan langgahya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS
KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR
TARIK TUNAI

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 24 Februari 2025

Dosen Pembimbing

UMSU

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
Unggul | [percaya](#)
NIDN. 0122087502



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMERINSAH PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id ~ fahum@umsu.ac.id ~ umsumedan ~ umsumedan ~ umsumedan ~ umsumedan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : M Irfan Wahyuda
NPM : 1806200115
Program Studi/ Bagian : Hukum/ Hukum Bisnis
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Nasabah Bank Atas Kegagalan Setor Tunai Pada Mesin ATM Setor Tarik Tunai
Pembimbing : Dr. Faisal, S.H., M.Hum.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
	13-11-24	edit teks, secara lisan di kelas	
	29-11-24	metode: abstrak	
	4-12-24	struktur kutipan di akhir	
	10-12-24	perbaikan format	
	23-12-24	terang tulis materi Bab II pt c.	
	7-1-25	Bab III	
	19-1-25	Bab IV	
	3-2-25	abstrak	
	7-2-25	aku di revisi	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Medan, 06 Februari 2025

Diketahui:
Dekan Fakultas Hukum

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Dosen Pembimbing

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Disseminasikan untuk tidak agar disebarkan
Penerbitan dan tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 – 66224567 Fax: (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : M IRFAN WAHYUDA
NPM : 1806200115
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR TARIK TUNAI

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 24 Februari 2025
Saya yang menyatakan,



M IRFAN WAHYUDA
NPM. 1806200115

KATA PENGANTAR

Pertama penulis bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan ilmu kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan judul skripsi: **“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR TARIK TUNAI”**.

Penyelesaian penulisan skripsi ini juga atas bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua penulis yaitu Bapak Mukhlis dan Ibu Elfi sopiani
2. Bapak Prof Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan dosen pembimbing penulisan skripsi penulis.
4. Bapak Assoc. Prof. Zainuddin, S.H, M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Rachmad Abduh, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Hukum Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Terima kasih juga kepada seluruh jajaran Staf Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada Sepupu penulis Addis Abeba.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Tuhan. Untuk itu maka penulis meminta maaf atas kekurangan penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini banyak berguna bagi masyarakat, terutama terhadap penulis sendiri. Semoga Tuhan selalu memberikan kehidupan yang baik bagi seluruh makhluknya.

Medan, 3 November 2024

Hormat Penulis



M IRFAN WAHYUDA

NPM. 1806200115

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK ATAS KEGAGALAN SETOR TUNAI PADA MESIN ATM SETOR TARIK TUNAI

M Irfan Wahyuda

1806200115

Semakin maju teknologi di dunia perbankan maka semakin mudah pula nasabah dalam bertransaksi. Seperti halnya adanya mesin setor tarik tunai yang memudahkan nasabah bank dalam melakukan setoran tabungan. Hal ini bisa menimbulkan efek positif dan efek negatif, efek positif yang ditimbulkan dari ini salah satunya yaitu semua nasabah bisa bertransaksi setor tunai dengan lebih mudah melalui mesin setor tarik tunai tanpa antri di bank dan efek negatif yang ditimbulkan salah satunya yaitu sering terjadinya eror pada mesin setor tarik tunai yang menyebabkan masalah dalam transaksi nasabah bank melalui mesin setor tarik tunai.

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum empiris. Penelitian hukum yuridis empiris merupakan metode “penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menemukan bahwa pengaturan tentang pertanggung jawaban bank atas kerugian nasabah pengguna mesin setor tarik tunai belum ada diatur dalam undang-undang ataupun peraturan pemerintah. Begitu juga mengenai pengaturan khusus tentang perlindungan nasabah sebagai nasabah yang melakukan transaksi setor tarik tunai di mesin setor tarik tunai belum diatur sehingga nasabah sebagai pemegang kartu debit sebagai konsumen belum ada jaminan dari bank apabila nasabah mengalami kerugian. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan tidak mengatur tentang perlindungan nasabah sebagai pengguna jasa bank. Begitu juga Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sampai saat ini masih hanya mengatur perlindungan konsumen secara umum. Penulis juga menemukan peraturan pemerintah tentang penyelesaian pengaduan nasabah bank atas permasalahan transaksi perbankan yang masih menguntungkan bank sebagai pelaku usaha.

Kata Kunci : Bank, Nasabah, Setor Tarik Tunai.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Tujuan Penelitian.....	6
3. Manfaat Penelitian.....	7
B. Definisi Operasional.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	10
D. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis Penelitian	12
2. Sifat Penelitian.....	12
3. Pendekatan Penelitian.....	13
4. Sumber Data Penelitian	13
5. Alat Pengumpul Data	15
6. Analisis Data	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Perlindungan Hukum	17
B. Bank	22
C. Nasabah.....	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Penyebab kegagalan setor tunai melalui mesin ATM setor tarik tunai.....	38
B. Tanggung jawab Bank atas kegagalan nasabah melakukan setor tunai pada mesin ATM setor tarik tunai	47
C. Perlindungan nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai.....	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keamanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu negara. Keamanan yang diberikan suatu negara akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada negaranya. Salah satu yang terpenting adalah keamanan harta masyarakat. Maka disediakanlah fasilitas pelayanan jasa berupa bank untuk menyimpan harta masyarakat yang bisa berupa uang, emas ataupun surat berharga. Bahkan tidak hanya negara yang menyediakan bank namun pihak pihak swasta juga mendirikan bank yang dapat digunakan oleh masyarakat

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kini bank merupakan penyedia jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam hal keuangan. Bank tidak hanya menyediakan jasa menyimpan uang saja. Namun bank juga menyediakan pelayanan pinjaman dana yang diberikan kepada masyarakat yang dapat dibayarkan kepada bank dengan cara dicicil setiap bulannya. Kemudian bank semakin berkembang dalam hal penyediaan jasa yang kini semua transaksi dapat dilakukan melalui perbankan.

Pada awal mulanya masyarakat hanya dapat melakukan transaksi di bank hanya melalui teller yang terdapat di bank tersebut dan memiliki waktu kerja. Seiring berkembangnya zaman nasabah yang awal mulanya yang hanya bisa melakukan transaksi di bank melalui teller kini bisa bertransaksi dimanapun. Nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun karena bank semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Kini bank menyediakan alat alat transaksi secara mandiri seperti kartu bank yang berupa kartu debit dan kartu kredit, mesin setor tarik tunai dan *mobile banking*.

Bentuk layanan bank juga semakin berkembang. Pada mulanya bank hanya menyediakan layanan simpanan uang dan emas serta memberikan pinjaman kepada masyarakat. Kini bank berkembang dan masuk dalam seluruh sektor ekonomi. Bank sudah memiliki layanan transfer uang antar nasabah, penyimpanan surat berharga nasabah, memfasilitasi segala macam pembayaran dan masih banyak lagi.

Perkembangan zaman yang begitu cepat ditandai dengan dengan kemajuan teknologi yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal tersebut juga mendorong industri perbankan sebagai layanan keuangan yang mendukung perekonomian suatu negara untuk lebih meningkatkan layanan dan fasilitas bagi nasabah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi, dan bentuk perkembangan dalam industri perbankan yakni, tersedianya mesin setor tarik tunai yang dapat digunakan untuk bertransaksi, seperti mengecek saldo,

mengambil uang dari rekening tabungan, mentransfer uang, bahkan melakukan setor tunai.

Saat ini bank sebagai penyedia jasa keuangan menyediakan mesin setor tarik tunai untuk nasabah yang menjadi pengguna fasilitas jasa tersebut. Bahkan manfaat dari mesin setor tarik tunai yang sangat bermanfaat bagi nasabah. Nasabah tidak perlu mengantri lagi di teller bank bahkan nasabah bisa bertransaksi kapanpun karena mesin setor tarik tunai beroperasi selama 24 jam dan tanpa hari libur. Dan lokasi mesin setor tarik tunai ini tidak hanya terdapat di bank saja, mesin setor tarik tunai terdapat diberbagai tempat keramaian.

Pasal 30 ayat 1 huruf a angka 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian didalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat oleh bank. Namun kurangnya informasi penggunaan mesin setor tarik tunai banyak membuat nasabah bingung tentang tata cara penggunaannya.

Bahkan nasabah terkadang tidak mengetahui bahwa mesin setor tarik tunai yang digunakan tersebut bisa mengalami kerusakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah itu sendiri. Padahal didalam Pasal 7 Huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dan jika terjadi kegagalan dalam

bertransaksi setor tunai di mesin setor tarik tunai, masyarakat tidak bisa langsung mendapatkan uangnya langsung karena bank menahan uang nasabah yang gagal melakukan transaksi sampai waktu yang ditentukan oleh bank.

Bahkan bank diberikan kemudahan di dalam Pasal 10 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang menyebutkan bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis. Dan dilanjutkan dalam Pasal 10 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang menyebutkan dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.

Nasabah harus menunggu proses yang dilakukan oleh bank agar mengembalikan uang nasabah tersebut. Oleh karena itu nasabah yang menjadi konsumen jasa dari bank memiliki hak yang disebutkan dalam Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Bank sebagai penyedia layanan jasa perbankan juga memiliki kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah juga disebutkan didalam Pasal 10 angka 1

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK.

Mesin setor tarik tunai yang mengalami kerusakan saat nasabah akan melakukan setoran tunai dan uang tersebut telah masuk ke dalam mesin tetapi uang yang di setorkan tersebut tidak masuk dalam rekening tabungan si pemilik, yang mana pasti sangat merugikan nasabah sangat memerlukan uang tersebut untuk melakukan transaksi perbankan. Di tambah lagi setelah melakukan pengaduan di bank membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu pengembalian uang yang telah di setorkan dalam mesin setor tarik tunai tersebut.

Seperti halnya yang terjadi pada penulis sendiri saat akan melakukan setor tunai di mesin setor tarik tunai di Bank BRI Unit Ahmad Dahlan Lubukpakam. Pada saat melakukan setor tunai pada mesin setor tarik tunai tersebut, uang yang digunakan pada transaksi setor tunai masuk ke dalam mesin setor tarik tunai, beberapa saat kemudian keluar bukti transaksi setor tunai yang bertuliskan transaksi sedang diproses. Setelah menunggu beberapa hari uang yang dimasukkan ke dalam mesin setor tarik tunai tersebut tidak juga masuk kedalam rekening. Kemudian melakukan pelaporan kepada *call center* BRI dan uang tersebut baru masuk ke rekening setelah menunggu selama 14 hari.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, tema yang akan diteliti lebih lanjut mengenai Perlindungan hukum atas nasabah bank atas kegagalan setor tunai pada mesin setor tarik tunai yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Nasabah Bank Atas Kegagalan Setor Tunai Pada Mesin ATM Setor Tarik Tunai”**.

1. Rumusan Masalah

Untuk menyederhanakan pemahaman yang dikaji agar lebih teratur dan sesuai dengan tujuan yang tepat, perumusan masalah diharapkan dapat menjadi penghubung dengan masalah yang dibahas. Maka berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apa yang menyebabkan kegagalan setor tunai melalui mesin ATM setor tarik tunai?
- b. Bagaimana tanggung jawab bank atas kegagalan nasabah melakukan setor tunai pada mesin ATM setor tarik tunai?
- c. Bagaimana perlindungan nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai?

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyebab kegagalan dalam setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab bank kepada nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai
- c. Untuk mengetahui perlindungan nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai

3. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat terhadap orang banyak baik dari segi teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber untuk memperkuat perlindungan nasabah bank dalam hal kegagalan bertransaksi perbankan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa membantu bank untuk menyederhanakan penyelesaian pengaduan nasabah atas kegagalan transaksi perbankan nasabah dan diharapkan bisa membantu nasabah untuk menambah pengetahuan nasabah agar mengetahui penyelesaian kegagalan transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti.¹ Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Atas Kegagalan Setor Tunai Pada Mesin ATM Setor Tarik Tunai”, maka dapat dijelaskan definisi operasional penelitian ini yaitu:

1. Perlindungan hukum

¹. Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima. Halaman 5

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.²

2. Bank

Pengertian bank menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

3. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No.10 tahun 1998 adalah “pihak yang menggunakan jasa bank.” nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di

² Annisa Justisia Tirtakoesoemah dan Muhammad Rusli Arafat. (2019). “Penerapan Teori Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Atas Penyiaran”. Pena Justisia: Vol.18, No.1. Halaman 4.

bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.³

4. Setor tunai

Setor tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (*teller*) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash Deposit Machine (CDM)*.⁴

5. Mesin ATM

Mesin ATM adalah sebuah alat elektronik berbasis komputer yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank. Kemudahan akses keuangan yang ditawarkan oleh ATM serta lokasi yang mudah dijangkau membuat sebagian besar nasabah lebih memilih menggunakan ATM daripada harus mendatangi bank itu sendiri. Hal ini menyebabkan ATM menjadi perwakilan bank yang lebih dekat ke masyarakat daripada kantor bank. Oleh karena itu, bank harus meningkatkan kualitas ATM baik berupa layanan maupun tampilan fisiknya sehingga kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dapat terpenuhi dan dapat menampilkan kepada masyarakat luas standar kualitas layanan yang lebih tinggi dibanding bank lain.⁵

³ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna. (2015). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Jurnal Nisbah* Vol 1 Nomor 1. Halaman 65.

⁴ Asmawati. (2019). "Analisis Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus Pada Layanan Setor Tunai)". *Jemma*, Volume 2 Nomor 1. Halaman 78.

⁵ Dewi Christina Syamsir dan Elty Sarvia. (2018). "Perancangan Mesin ATM dan Ruangan ATM Berdasarkan Ilmu Ergonomi (Studi Kasus di ATM "Bank A" Setrasari, Bandung)". *Journal Of Integrated System* Vol 1. No. 1. Halaman 35.

C. Keaslian Penelitian

Persoalan kegagalan setor tunai melalui mesin ATM setor tarik tunai bukan suatu hal yang baru. Tetapi, penulis meyakini masih sedikit penelitian-penelitian yang mengangkat tema tentang kegagalan setor tunai melalui mesin ATM setor tarik ini dalam berbagai penelitian. Bahkan pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), belum ada penelitian yang menyangkut masalah “Perlindungan Hukum Nasabah Bank Atas Kegagalan Setor Tunai Pada Mesin Atm Setor Tarik Tunai”.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang mendekati dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Dino Dwi Septian, NPM 150710101420, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, Tahun 2019 yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Akibat Setoran Tunai Tidak Masuk Dalam Rekening Tabungan Di Bank”. Skripsi ini merupakan penelitian normatif yang membahas bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank dan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank.
2. Dwi Ulfa Desriana, NPM 15.2300.183, Mahasiswa Fakultas Syari’ah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, Tahun 2016 yang berjudul “Manajemen Resiko Dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare”.

Skripsi ini merupakan penelitian lapangan yang membahas tentang upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank dan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan nasabah penyimpan akibat setoran tunai tidak masuk dalam rekening tabungan di bank.

3. Al-Seenaziha, NPM : 161010566, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Tahun 2021 Yang Berjudul “Tinjauan Yuridis Tanggungjawab Hukum Bank Terhadap Nasabah Atas Kegagalan Transaksi Penggunaan Mesin *Automated Teller Machine* (ATM) Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”. Skripsi ini merupakan penelitian lapangan yang membahas tentang tanggungjawab hukum bank terhadap nasabah atas kegagalan transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi penggunaan mesin *Automated Teller Machine* (ATM) menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

D. Metode Penelitian

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan karena itu menggunakan metode-metode ilmiah

untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada.⁶

Metodologi adalah ilmu tentang metode, yang secara substansial berisi tentang asas-asas umum atau prinsip-prinsip yang berlaku umum terhadap metode. Jadi metodologi merupakan fundasi dari suatu metode. Sebagai ilmu tentang metode, metodologi meletakkan dasar-dasar umum yang harus ada dalam suatu metode secara ilmiah.⁷ Metode penelitian menguraikan tentang:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah salah satu jenis metodologi penelitian hukum yang mendasarkan analisisnya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian.⁸

2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat.⁹ Penelitian deskriptif adalah penelitian yang semata-mata melukiskan keadaan obyek atau

⁶ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV Pustaka Prima. Halaman 19.

⁷ Nurul Qamar dan Farah Syah Reza. 2020. *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal*. Makassar: CV Social Politic Genius (SIGn). Halaman 7

⁸ Kornelius Benuf, Muhamad Azhar. (2020). "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer" . *Jurnal Gema Keadilan*. Volume 7 Edisi I. Halaman 23-24.

⁹ Cut Medika Zellatifanny Dan Bambang Mudjiyanto. (2018). "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi *The Type Of Descriptive Research In Communication Study*". *Jurnal Diakom*. Vol. 1 No. 2. Halaman 83.

peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹⁰

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan per-undang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang bahas (diteliti).¹¹

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang saya gunakan pada penelitian ini terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Wadi'ah yang terdapat dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58 yang berisi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baiknya yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58)¹²

Wadi'ah adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lainnya, baik secara individu maupun badan hukum, yang kemudian harus dijaga dan dikembalikan kapan pun si penitip menginginkannya. Contoh sederhananya

¹⁰ Ida Hanifah, Dkk., *Op Cit.*, Halaman 20.

¹¹ Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. Halaman 56.

¹² Al-Amzar. 2020. *Al-Qur'anulkarim*. Bekasi: PT. Dinamika Cahaya Pustaka. Halaman 87.

adalah ketika kita menabung di bank tertentu. Itu adalah akad titipan dan uang tersebut bisa diambil kapan pun oleh si penabung tersebut.¹³

- b. Data Sekunder; yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku buku teks, kamus-kamus hukum jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁴

Data sekunder terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat¹⁵, yang terdiri dari:
 - a) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
 - b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
 - e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu
 - f) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
 - g) Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran

¹³ Dalamislam.com, 7 Landasan Hukum Islam dalam Bertransaksi, <https://dalamislam.com/hukum-islam/ekonomi/landasan-hukum-islam-dalam-bertransaksi>, diakses tanggal 2 Februari 2023, pukul 17.30 WIB.

¹⁴ Ida Hanifah, dkk. *Loc Cit.*

¹⁵ *Ibid.* Halaman 21.

- h) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan
- 2) Bahan hukum sekunder; yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, buku teks, hasil-hasil penelitian dalam jurnal dan majalah, atau pendapat para pakar di bidang hukum.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia, dan ensiklopedia hukum.¹⁶

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian adalah studi kepustakaan (*library research*)

Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu;

- a. luring; yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik di dalam maupun di luar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

¹⁶ Muhaimin. *Op Cit.* Halaman 61-62.

- b. daring; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara mencari melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.¹⁷

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstaksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk bahan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Jenis analisis data terdiri dari analisis kuantitatif dan kualitatif.¹⁸

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Karena analisis kualitatif dikembangkan atas dasar “kejadian” yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan, prosesnya berbentuk siklus dan interaktif, bukan linier.¹⁹

¹⁷ Ida Hanifah, Dkk., *Loc Cit.*

¹⁸ *Ibid.*, Halaman 21-22.

¹⁹ Ahmad Rijali. (2018). “Analisis Data Kualitatif”. *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17 No. 33. Halaman 82-83.

BAB II

Tinjauan Pustaka

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyebutkan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum", artinya adalah segala sesuatu harus sesuai dengan hukum yang berlaku dan warga negara harus menaati hukum. Kemudian dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Menurut Utrecht sebagaimana dikutip oleh C.S.T Kansil, memberikan batasan hukum sebagai berikut: "hukum itu adalah himpunan peraturan-peraturan (perintah-perintah dan larangan-larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat itu".²⁰

Menurut J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto dalam bukunya "Pelajaran Hukum Indonesia" merumuskan bahwa hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukum tertentu. ²¹

²⁰ Fence M. Wantu. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum*. Gorontalo: UNG Press. Halaman 2

²¹ Tami Rusli. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum*. Lampung: UBL Press. Halaman 11

Hal yang tak dapat disangkal adanya kenyataan bahwa hukum juga merupakan salah satu sarana utama bagi manusia melalui masyarakat di mana menjadi warga atau anggotanya, untuk memenuhi segala keperluan pokok hidupnya dalam keadaan yang sebaik dan sewajar mungkin. Melihat realitas yang seperti itu hukum itu pada hakikatnya dapat dikatakan sebagai perlindungan (proteksi) atas hak-hak setiap orang secara wajar, disamping juga menetapkan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhinya sehubungan dengan haknya tersebut.²²

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar-kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Pengorganisasian dilakukan dengan cara membatasi suatu kepentingan tertentu dan memberikan kekuasaan pada yang lain secara terukur.²³

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya dilembaga peradilan. Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan

²² Fence M. Wantu. *Op Cit.*, Halaman 10

²³ Luthvi Febryka Nola. (2016). "Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)". Negara Hukum: Vol. 7, No. 1. Halaman 40

hukum yang diberikan kepada masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.²⁴

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.²⁵

Menurut Sahya Anggara, perlindungan hukum adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi harmonisasi, keseimbangan, keadilan terhadap setiap subjek hukum dalam mendapatkan haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Dengan kata lain perlindungan hukum merupakan upaya pemenuhan hubungan hukum.

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.²⁶

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

²⁴ Annisa Justisia Tirtakoesoemah dan Muhammad Rusli Arafat. *Loc. Cit.*

²⁵ Asliani dan Ismail Koto. (2022). "Kajian Hukum Terhadap Perlindungan *Whistleblower* Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi". *Jurnal Kajian Hukum*. Vol. 3 No. 2. Halaman 244.

²⁶ Aris Prio Agus Santoso. 2024. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Halaman 150.

Demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak-hak konsumen.²⁷

Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁸

Perlindungan konsumen merupakan wilayah yang multidimensi karena terkait dengan aspek privat dan publik yang menjadi wilayahnya. Sebagian orang berpendapat bahwa hukum konsumen merupakan bagian dari hukum perdata atau hukum ekonomi. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh pendapat bahwa bahasan perlindungan konsumen menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan perdagangan, bisnis, dan pemenuhan kebutuhan baik barang maupun jasa. Dalam kaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas, hukum konsumen dapat dikatakan juga sebagai hukum publik. Sementara, terkait dengan peran pemerintah dan kewenangan-kewenangan untuk memberikan sanksi, perlindungan konsumen juga masuk kategori administrasi negara.²⁹

²⁷ Ahmad Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. Halaman 9.

²⁸ Aris Prio Agus Santoso. 2022. *Pengantar Hukum Dagang & Korporasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Halaman 155.

²⁹ Intan Nur Rahmawati dan Rukuyah Lubis. 2020. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia. Halaman 27.

2. Tujuan Hukum

Hukum adalah seperangkat aturan yang mengikat dan memaksa masyarakat. Proses pelaksanaannya harus dipaksakan dengan jalan menjatuhkan sanksi agar tujuan daripada hukum dapat tercapai. Tujuan hukum memberikan kemanfaatan yang bersifat universal yaitu bagaimana menciptakan perdamaian dan ketentraman dalam lingkungan masyarakat yang dapat dirasakan secara konkret oleh seluruh lapisan masyarakat.³⁰

Untuk menjaga agar peraturan-peraturan hukum itu dapat berlangsung terus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat, maka peraturan-peraturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan asas-asas keadilan dari masyarakat tersebut. Dengan demikian, hukum bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.³¹

Hukum merupakan aturan yang berlaku dalam masyarakat dengan tujuan untuk menyelesaikan segala konflik yang terjadi dalam masyarakat. Masalah atau konflik, sama sekali tidak dapat dihilangkan di permukaan bumi ini, walaupun demikian, kita tetap membutuhkan aturan untuk mengatur masyarakat dan sedapat mungkin meminimalisirkan masalah atau konflik yang terjadi dalam masyarakat. Karena apa jadinya bumi ini jika aturan itu tidak ada. Hukum yang berlaku mempunyai tujuan. Tujuan hukum itu dapat tercapai, jika hukum itu dapat berfungsi dalam masyarakat.³²

³⁰ Tuti Haryanti. (2014). "Hukum Dan Masyarakat". Jurnal Tahkim. Vol. X No. 2. Halaman 160

³¹ Fence M. Wantu. *Op Cit.*, Halaman 5

³² Tuti Haryanti . *Op Cit.*, Halaman 162

B. Bank

1. Pengertian Bank

Istilah bank berasal dari bahasa Itali, “*Banca*”, yang berarti meja yang dipergunakan oleh para penukar uang di pasar. Pada dasarnya bank merupakan tempat penitipan atau penyimpanan uang, pemberi atau penyalur kredit dan juga perantara di dalam lalu lintas pembayaran.³³ Dalam kegiatan pengelolaan bank dapat memperoleh pendapatan dari selisih bunga yang dibayarkan masyarakat. Yang kemudian selisih bunga tersebut disebut *spread based*.³⁴ Aktivitas ini dilakukan oleh para pemberi pinjaman (kreditor) dan para penukar uang di Eropa untuk menunjukkan/mempamerkan uang mereka kepada para pedagang dan orang-orang yang berlayar.³⁵

Definisi dari bank pada dasarnya tidak berbeda satu dengan lainnya. Meskipun ada perbedaan, hanya tampak pada tugas atau usaha bank. Ada yang memberikan definisi bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya adalah untuk menghimpun uang dari pihak ketiga. Sedangkan definisi lainnya mengatakan bahwa bank merupakan suatu badan yang bertugas sebagai perantara untuk menyalurkan permintaan dan penawaran kredit pada waktu yang ditentukan. Ada pula yang mendefinisikan bank merupakan suatu badan yang usaha utamanya adalah menciptakan kredit.³⁶

³³ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. 2020. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing. Halaman 21

³⁴ Sumartik dan Misti Hariasih. 2020. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sidoarjo: Umsida Press. Halaman 1 I

³⁵ Irsyad Lubis. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan : USU Press. Halaman 1

³⁶ H. Dedy Takdir Syaifuddin. dkk. 2018. *Manajemen Bank Komersial*. Yogyakarta : Wijana Mahadikarya. Halaman 12.

Menurut KBBI, bank adalah lembaga keuangan yg usaha pokoknya memberikan pinjaman (kredit) dan jasa dl pembayaran dan peredaran uang.³⁷ Pengertian bank menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak;

2. Jenis Bank

a. Jenis bank menurut fungsinya

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari: Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Yang mana :

1) Bank Sentral

Bank Sentral, yaitu bank yang tugasnya dalam menerbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud terhadap emas atau perak atau keduanya.³⁸

Sejalan dengan hal tersebut di atas, sebagai bank sentra ruang lingkup kewenangan Bank Indonesia terlihat tidak hanya mengurus bidang perbankan saja, tetapi juga menyangkut kebijakan moneter, sistem pembayaran serta serta

³⁷ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2018. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa. Halaman 136.

³⁸ Amalia Indah Fitriana, dkk. 2021. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cirebon: Insania. Halaman 21.

berperan menjamin likuiditas perbankan dalam menghadapi krisis keuangan.³⁹ Bank sentral dapat diartikan sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk menstabilkan harga maupun nilai mata uang yang berlaku di suatu negara.⁴⁰

2) Bank Umum

Bank umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersial (*Commercial Bank*).⁴¹

Menurut status bank umum dibagi ke dalam dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa. Masing-masing status memberikan pelayanan yang berbeda. Bank umum devisa misalnya memiliki jumlah layanan jasa yang paling lengkap seperti dapat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan jasa luar negeri. Sedangkan bank umum non devisa sebaliknya tidak dapat melayani jasa yang berhubungan dengan luar negeri.

Tugas bank umum yaitu:

- a) Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman.
- b) Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang efisien dalam kegiatan ekonomi.

³⁹ Yuhelson. 2019 *Pengantar Hukum Perbankan Di Indonesia*. Gorontalo: Ideas Publishing. Halaman 4.

⁴⁰ Sumartik dan Misti Hariasih. 2018. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press. Halaman 11. II

⁴¹ Ardhansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. *Loc. Cit.*

- c) Menciptakan uang melalui pembayaran kredit dan investasi.
 - d) Menyediakan jasa dan pengelolaan dana dan trust atau wali amanatan kepada individu dan perusahaan.
 - e) Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional.
 - f) Memberikan pelayanan penyimpanan barang berharga.
 - g) Menawarkan jasa-jasa keuangan lain misalnya kartu kredit, cek perjalanan, ATM, transfer dana dan lainnya.⁴²
- 3) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Kegiatan BPR pada dasarnya sama dengan kegiatan bank umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan BPR jauh lebih sempit. BPR dibatasi oleh berbagai persyaratan, sehingga tidak dapat berbuat se-leluasa bank umum. Keterbatasan kegiatan BPR juga dikaitkan dengan misi pendirian BPR itu sendiri.⁴³

Bank perkreditan rakyat (BPR) sebagai bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil penempatan dalam sertifikat bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat, tabungan, dan lain sebagainya.⁴⁴

Bank perkreditan rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.

⁴² Amalia Indah Fitriana, dkk. *Op Cit.*, Halaman 22.

⁴³ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. *Op Cit.*, Halaman 34.

⁴⁴ Amalia Indah Fitriana, dkk., *Op Cit.*, Halaman 23.

Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan.⁴⁵

Tugas Bank Perkreditan Rakyat yaitu:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b) Memberikan kredit.
- c) Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- d) Menempatkan dananya dalam bentuk sertifikat bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, atau tabungan pada bank lain.⁴⁶

Karena keterbatasan yang dimiliki oleh BPR, maka ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan BPR. Larangan ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Menerima simpanan giro
 - b) Mengikuti kliring
 - c) Melakukan kegiatan valuta asing
 - d) Melakukan kegiatan perasuransian.⁴⁷
- b. Jenis bank berdasarkan kepemilikannya
- 1) Bank Milik Pemerintah

⁴⁵ Sumartik dan Misti Hariasih. *Buku Ajar Manajemen Perbankan. Loc. Cit.* II

⁴⁶ Amalia Indah Fitriana, dkk., *Op Cit.*, Halaman 23.

⁴⁷ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. *Loc. Cit.*.

Akta maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank milik pemerintah antara lain:

- a) Bank Negara Indonesia (BNI)
- b) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- c) Bank Mandiri
- d) Bank Tabungan Negara (BTN)

Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh bank pemerintah daerah adalah:

- a) BPD Sumatera Utara
 - b) Bank Aceh
 - c) BPD Sumatra Barat
 - d) BPD Riau Kepri
 - e) Bank DKI
 - f) Dan BPD lainnya
- 2) Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta.⁴⁸ Contoh bank milik swasta nasional antara lain:

- a) Bank Central Asia

⁴⁸ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. *Op Cit.*, Halaman 23.

- b) Bank Danamon
 - c) Bank Permata
 - d) Bank CIMB Niaga
 - e) Bank Muamalat
- 3) Bank Milik Koperasi Kepemilikan

Saham-saham bank ini dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.⁴⁹

- 4) Bank Milik Campuran Kepemilikan

Saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia.⁵⁰

Contoh bank campuran antara lain:

- a) Sumitono Niaga Bank
 - b) Bank Merincop
 - c) Bank Sakura Swadarma
 - d) Bank Finconesia
 - e) Mitsubishi Buana Bank
- 5) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri.⁵¹

Contoh bank milik asing antara lain:

- a) Citibank

⁴⁹ Amalia Indah Fitriana, dkk. *Op Cit.*, Halaman 24.

⁵⁰ Ardiansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. *Loc. Cit.*,

⁵¹ Amalia Indah Fitriana, dkk., *Loc Cit.*,

- b) JP Morgan Chase Bank
- c) Standard Chartered Bank
- d) Deutsche Bank
- e) Bank Of China

3. Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan

Menurut Pasal 3 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang berisi fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Jika dilihat secara umum bank saat melaksanakan kegiatannya mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai penampung dana masyarakat

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau *account*.⁵²

Dalam hal ini bank melaksanakan operasi perkreditan pasif artinya bank menerima dana dari pihak luar terutama dari masyarakat. Kepentingan bank dalam operasi perkreditan pasif adalah dapat memanfaatkan uang simpanan masyarakat sebagai modal kerja guna memperoleh keuntungan dalam pemberian kredit. Keuntungan yang dimaksud adalah selisih antara bunga yang diterima dari penerima kredit dengan bunga yang dibayarkan dengan kaitannya dengan

⁵² Nurul Ichsan Hasan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group. Halaman 25.

penciptaan uang, bank akan membedakan atas bank primer, apabila dapat menciptakan uang.⁵³

Untuk menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana maka bank memiliki beberapa sumber yang secara garis besar ada tiga sumber, yaitu:

- 1) Dana yang bersumber dari bank sendiri yang berupa setoran modal waktu pendirian.
- 2) Dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikumpulkan melalui usaha perbankan seperti:
 - a) Simpanan Giro

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank dan penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.⁵⁴

Bilyet giro dapat dikatakan sebagai alat pembayaran. Giro merupakan sumber dana jangka pendek yang jumlahnya relatif dinamis dan berfluktuasi dari waktu ke waktu mengikuti aturan perbankan. Bilyet giro pada dasarnya merupakan perintah pemindah bukuan.⁵⁵

⁵³ Joey Allen Fure. (2016). "Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan". Jurnal Lex Crimen. Vol. V No. 4. Halaman 118.

⁵⁴ Nurul Ichsah Hasan. *Op Cit.*, Halaman 25-26.

⁵⁵ Sumartik dan Misti Hariasih. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Op Cit.* Halaman 40. I

b) Simpanan Tabungan

Simpanan tabungan merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu anjungan tunai mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.⁵⁶ Suku bunga tabungan biasanya sangat kecil sebesar 4% pertahun atau lebih, selain suku bunga yang sangat kecil, ternyata pemilik no rekening tabungan juga dibebani biaya administrasi bulanan, biaya mobile banking yang besarnya bergantung pada jenis produk yang dipilih misal platinum atau gold atau pelajar. Di tabungan, pemilik rekening biasanya diberikan fasilitas berupa ATM yang dapat ditarik pada malam hari di mesin ATM.⁵⁷

c) Simpanan Deposito

Simpanan deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis depositopun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam

⁵⁶ Nurul Ihsan Hasan. *Op Cit.*, Halaman 26.

⁵⁷ Sumartik dan Misti Hariasih. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Op Cit.*, Halaman 40-41. I

praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.⁵⁸

Apabila bilyet deposito dicairkan sebelum jatuh tempo dapat mengakibatkan pinalti atau denda yang harus dibayar. Dalam bilyet deposito pendapatan bersih selalu dibebani pajak jika bilyet deposito tersebut diatas nominal tujuh juta lima ratus ribu rupiah dan atas nama 1 pemilik bilyet deposito. Bilyet deposito dapat digunakan untuk jaminan atau collateral dari kredit yang dimiliki oleh deposit tersebut.⁵⁹

- 3) Dana yang bersumber dari lembaga keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana yang berupa:
 - a) *Call money*, merupakan sumber dana yang dapat diperoleh oleh lembaga keuangan perbankan berupa pinjaman jangka pendek yang diperoleh dari bank lain. Didalam lembaga keuangan perbankan hal ini sangat dibutuhkan oleh bank umum apabila bank umum mengalami kalah kliring atau rush dimana masyarakat akan mengambil dana secara besar besaran.
 - b) Pinjaman antar bank, bank lain dapat memberikan pinjaman kepada bank umum baik dalam jangka pendek maupun menengah. Perbedaan yang teramat penting dengan *call money* adalah penggunaan pinjaman ini lebih terencana penggunaannya dengan baik dalam rangka kelangsungan dan pengembangan usahanya untuk meningkatkan faktor penerimaan bank umum.

⁵⁸ Nurul Ichsan Hasan. *Loc Cit.*

⁵⁹ Sumartik dan Misti Hariasih. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Loc Cit. I*

c) Kredit likuiditas bank Indonesia, merupakan kredit yang diberikan oleh bank Indonesia apabila mengalami kesulitan masalah likuiditas. Masalah atau kesulitan likuiditas dapat disebabkan bank umum kalah kliring.⁶⁰

b. Bank sebagai penyalur uang ke masyarakat

Menyalurkan dana merupakan kegiatan penyalur dana kepada masyarakat merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan lending. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan.⁶¹

Dalam kaitan ini bank melaksanakan operasi kredit aktif. Modal berasal dari simpanan masyarakat dan atau dari pihak lainnya disalurkan oleh bank kepada pihak-pihak yang membutuhkan berupa pemberian kredit.⁶² Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi:

1) Kredit Investasi

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1 (satu) tahun.

2) Kredit Modal Kerja

⁶⁰ Sumartik dan Misti Hariasih. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Op Cit.* Halaman 41-42. I

⁶¹ Nurul Ichsan Hasan. *Loc Cit.*

⁶² Joey Allen Fure. *Loc Cit.*

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari 1 (satu) tahun.

3) Kredit perdagangan

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya.

4) Kredit produktif

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal kerja atau perdagangan.

5) Kredit konsumtif

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan.

6) Kredit profesi

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.⁶³

c. Bank sebagai lembaga yang memberikan fasilitas dan jasa

Dalam prakteknya, bank memiliki fasilitas atau jasa kepada masyarakat. Sebagai peran didalam transaksi jual beli efek, melakukan pengiriman uang wesel, menginkaso wesel dan tagihan, menyediakan tempat penyimpanan barang-barang berharga, melakukan emisi saham dan obiligasi, sebagai perantara dalam penetapan asuransi, memberikan garansi, memberikan informasi dan referensi.⁶⁴

C. Nasabah

⁶³ Nurul Ihsan Hasan. *Op Cit.* Halaman 27-28.

⁶⁴ Joey Allen Fure. *Loc Cit.*

1. Pengertian Nasabah

Menurut KBBI nasabah adalah orang yg biasa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).⁶⁵ Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah bank dibedakan menjadi dua dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang diatur dalam Pasal 1 angka 17 yang berisi nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Pasal 1 angka 18 berisi nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank berdasarkan nasabah bersangkutan. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya.⁶⁶

Hubungan antara bank dan nasabah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana adalah berdasarkan prinsip kemitraan yang dijabarkan lebih lanjut melalui prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian

⁶⁵ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2018. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa. Halaman 996.

⁶⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. halaman 295.

(*prudential principle*) dan prinsip kerahasiaan (*confidential principle*) serta prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*).⁶⁷

2. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Sedangkan menurut Boonlertvanich menjelaskan tentang peran kepuasan nasabah, Kepuasan nasabah telah dianggap sebagai penentu dasar perilaku konsumen jangka panjang. Nasabah yang puas, rasa puas yang terbentuk tidak hanya akan berdampak pada perilaku saat ini, tetapi juga berdampak pada perilaku dan sikap pada masa mendatang. Komitmen jangka panjang dan loyalitas dapat terbentuk jika pelanggan puas secara terus menerus atas produk atau jasa yang diterima.⁶⁸

Pelanggan yang puas akan mendorong munculnya loyalitas pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang loyal akan berimbas pada peningkatan reputasi perusahaan di mata masyarakat dan reputasi perusahaan ini penting sebagai bentuk investasi jangka panjang yang akan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.⁶⁹

⁶⁷ Rifka Regar, dkk. (2016). "Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Manado". Jurnal Administrasi Bisnis. Halaman 8

⁶⁸ Akhmad Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Riduansyah Syafari. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin". Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Vol 10, No. 2. Halaman 4.

⁶⁹ Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono, dan Iman Suyadi. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian

Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan nasabah. Untuk produk dan layanan yang kualitas sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi nasabah yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. ⁷⁰

Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 32 No. 2. Halaman 40.

⁷⁰ Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, dan Danny D.S Mukuan. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”. *Jurnal Productivity*. Vol. 3 No. 2. Halaman 109.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyebabkan kegagalan setor tunai melalui mesin ATM setor tarik tunai

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan bahwa “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.” Pelayanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat.

Pada awalnya, nasabah hanya bisa melakukan kegiatan transaksi bank melalui teller. Teller yaitu petugas bank yang bertugas melakukan seluruh transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah secara prosedural. Namun seiring berkembangnya jaman yang serba modern bank menyediakan melalui media elektronik yang dapat dilakukan nasabah secara mandiri. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah agar tidak harus datang ke bank dan mengantri maka bank menyediakan teknologi seperti kartu debit bank dan mesin setor tarik tunai.

Kartu debit bank diperoleh nasabah pada saat nasabah melakukan pendaftaran pembukaan rekening tabungan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi mandiri. Pembukaan rekening ini merupakan salah satu bentuk penghimpunan dana yang dilakukan bank untuk penerimaan simpanan dari masyarakat. Pembukaan rekening yang ditandatangani nasabah bank tersebut

tentunya sudah dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh pihak bank dan disetujui dengan ditandatangani oleh nasabah bank.

Dalam pendaftaran rekening bank ini, calon nasabah bank memberikan identitasnya di bank yang bersangkutan dan nasabah diharuskan menyetorkan saldo pertama sesuai peraturan bank tersebut. Kemudian nasabah yang memiliki rekening bank akan dikenakan biaya administrasi rekening bank dan biaya kartu debit yang dibayarkan melalui pemotongan saldo nasabah setiap bulannya. Besar biaya administrasi rekening bank dan biaya bulanan kartu debit diterapkan oleh masing-masing bank sesuai jenis rekening dan kartu debit yang dipilih oleh nasabah.

Bank sebagai pelaku usaha diwajibkan menerapkan prinsip perlindungan konsumen agar nasabah sebagai konsumen memiliki pengetahuan tentang jasa yang akan digunakan oleh konsumen. Prinsip perlindungan konsumen ini diatur dalam Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

Pasal 3:

1. PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
2. Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
 - a. edukasi yang memadai;
 - b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;

- d. perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
 - e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
 - f. penegakan kepatuhan; dan
 - g. persaingan yang sehat.
3. PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dilanjutkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyatakan Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Setelah membuka rekening bank dan memiliki kartu debit bank, nasabah bank tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi seperti melakukan setoran tunai, tarik tunai atau mengirim uang untuk orang lain, tetapi cukup dengan menggunakan kartu debit. Penggunaan kartu debit bagi nasabah dapat menghemat waktu dan lebih praktis di dalam melakukan transaksi perbankan. Penggunaan kartu debit sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran membuat nasabah tidak hanya sebagai pengguna setor tarik tunai melalui mesin setor tarik tunai saja.

Kartu debit juga dapat digunakan dalam kegiatan ekonomi seperti melakukan transaksi pembelian. Penggunaan kartu debit yang sangat praktis inilah yang menarik minat nasabah untuk menggunakan kartu debit dalam melakukan aktifitasnya khususnya dalam hal perbankan. Sesuai dengan Pasal 184 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang berisi kartu debit merupakan alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pengguna alat pembayaran menggunakan kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pengguna alat pembayaran menggunakan kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penggunaannya kartu debit tidak hanya digunakan sebagai melakukan setor dan tarik tunai di mesin setor dan tarik tunai, tetapi bisa digunakan dalam transaksi lain seperti pembayaran pembelian. Perlindungan

hukum sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik ini, namun tetap saja ada nasabah yang dirugikan karena menggunakan pelayanan ini.

Nasabah sebagai pengguna jasa perbankan akan dirugikan jika terjadi masalah dalam melakukan transaksi perbankan. Nasabah hanya dapat menerima keputusan dari pihak bank. Tindakan pihak bank yang demikian akan berdampak terhadap menurunnya kepercayaan nasabah kepada bank yang bersangkutan dan juga nasabah akan takut mempergunakan kartu debit.

Banyaknya nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan ATM seperti kegagalan dalam melakukan setor tunai. Kerugian yang dialami oleh nasabah seharusnya dilindungi oleh pihak bank dengan memberikan jaminan penggantian kerugian terhadap nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Namun sampai saat ini masih belum ada peraturan perundang-undangan ataupun peraturan pemerintah ataupun peraturan khusus yang mengatur penggunaan mesin setor tarik tunai yang mengatur tentang pertanggungjawaban bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna mesin setor tarik tunai sehingga masih banyak nasabah yang dirugikan. Peraturan yang dapat melindungi nasabah masih menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen inilah peraturan yang melindungi konsumen dalam segala transaksi dengan pelaku usaha hal ini juga termasuk perlindungan nasabah terhadap bank.

Hak-hak nasabah yang mana merupakan konsumen dari bank selaku pelaku usaha terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi:

Hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian kewajiban bank selaku pelaku usaha terhadap nasabah selaku konsumen disebutkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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 yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bank sebagai pelaku usaha juga wajib memberitahukan risiko apa saja yang dapat terjadi saat nasabah menggunakan jasa transaksi bank sebagaimana

diatur dalam Pasal 30 ayat 1 huruf a angka 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian didalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat oleh bank. Kemudian didalam bank harus memberikan informasi selengkapnya tentang produk bank didalam Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi :

1. PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
2. PUJK wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
3. PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
4. PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

5. PUJK dilarang menyediakan informasi dan/atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.

Sebagaimana halnya yang terjadi pada Penulis sendiri saat akan melakukan setor tunai di mesin setor tarik tunai di Bank BRI Unit Ahmad Dahlan Lubukpakam. Pada saat melakukan setor tunai pada mesin setor tarik tunai tersebut, uang yang digunakan pada transaksi setor tunai masuk ke dalam mesin setor tarik tunai, beberapa saat kemudian keluar bukti transaksi setor tunai yang bertuliskan transaksi sedang diproses. Setelah menunggu beberapa hari uang yang penulis masukkan kedalam mesin setor tarik tunai tersebut tidak juga masuk kedalam rekening penulis.

Kemudian melakukan pelaporan kepada *call center* BRI dan juga Bank BRI Unit Ahmad Dahlan Lubukpakam. *Customer service* Bank BRI Unit Ahmad Dahlan Lubukpakam menjelaskan bahwa kegagalan saat melakukan transaksi setor tunai di mesin setor tarik tunai terjadi karena mesin setor tarik tunai tersebut sedang dalam gangguan koneksi internet yang menyebabkan mesin setor tarik tunai tersebut *error* sehingga menjadi luring pada saat nasabah sedang melakukan transaksi.

Mesin setor tarik tunai yang *error* tersebut pada saat nasabah melakukan transaksi mengakibatkan tidak terhubungnya mesin setor tarik tunai dengan sistem rekening nasabah. Transaksi setoran tunai nasabah tersebut tetap diterima oleh

mesin setor tarik tunai dan juga mesin mengeluarkan bukti transaksi perbankan mesin setor tarik tunai dengan catatan transaksi sedang diproses. Namun karena nasabah sedang melakukan transaksi saat mesin setor tarik tunai sedang dalam mode luring maka bank memerlukan waktu untuk menyesuaikan transaksi nasabah sampai uang nasabah masuk kedalam rekening nasabah.

B. Tanggung jawab Bank atas kegagalan nasabah melakukan setor tunai pada mesin ATM setor tarik tunai

Anjungan Tunai Mandiri memberikan pelayanan yang praktis, cepat dan aman bagi nasabah melalui pembayaran non tunai. Akan tetapi ATM memiliki kelemahan yakni nasabah hanya dapat melakukan transaksi tunai. Dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) transaksi hanya bisa dilakukan dengan menggunakan kartu plastik, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi setor tunai. Dengan adanya kelemahan tersebut, perusahaan perbankan menciptakan teknologi agar nasabah dapat melakukan transaksi setor tunai yakni fasilitas teknologi *Cash Deposit Machine (CDM)*. *Cash Deposit Machine (CDM)* adalah suatu mesin yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi tunai yakni tarik tunai maupun setor tunai. Dewasa ini, penggunaan *Cash Deposit Machine (CDM)* banyak digemari oleh masyarakat karena masyarakat dapat bertransaksi setor tunai diluar jam operasional bank terutama bagian teller, karena penggunaan

Cash Deposit Machine yang dirasa lebih efisien itulah yang meningkatkan pelayanan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.⁷¹

Namun dibalik kemudahan yang didapat dalam bertransaksi menggunakan mesin ini, adapula resiko yang dapat dialami oleh nasabah yang dapat menimbulkan kerugian. Beberapa kejadian yang dialami oleh nasabah adalah ketika seorang nasabah melakukan transaksi setor tunai pada CRM, uang mereka masuk kedalam mesin tetapi tidak masuk kedalam rekening tabungan mereka atau dalam artian setelah melakukan transaksi setor tunai tersebut saldo dalam rekening tabungan nasabah tidak bertambah. Kesalahan system elektronik ini tentu saja merugikan nasabah dan dapat mengurangi kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana. Banyak terdapat kasus serupa tetapi kebanyakan nasabah yang dirugikan tidak menyampaikan masalahnya kepada pihak bank karena nasabah merasa pihak bank lama dalam menanggapi permasalahan tersebut.⁷² Bank tetap harus bertanggung jawab atas permasalahan yang didapatkan nasabah dalam bertransaksi perbankan

Menurut KBBI tanggung jawab artinya keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).⁷³ Tanggung jawab selalu terkandung pengertian “penyebab” dari perbuatan. Namun demikian, tanggung jawab tidak selalu

⁷¹ Nurul Islah dan Mery Ramadani. (2023). “Optimization of Cash Deposit Machine Use at Bank Central Asia (Optimalisasi Penggunaan Cash Deposit Machine Di Bank Central Asia)”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan (KEBAN)*. Vol.02 No.2. Halaman 31.

⁷² Dini Saraswati Ratna Duhita dan Rahmi Zubaedah. (2022). “Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Atas Gagalnya Transaksi Setor Tunai Pada Cash Recycle Machine (CRM)”. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. Vol. 9 No. 2. Halaman 986.

⁷³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Op. Cit.* Halaman 1443

langsung oleh orang sebagai pelaku (penyebab). Hal ini disebabkan karena yang bertanggung jawab adalah orang yang mempunyai kehendak bebas.⁷⁴

Tanggung jawab bank atas kegagalan nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui mesin setor tarik tunai belum ada tertulis secara khusus dalam peraturan manapun. Tetapi tanggung jawab bank atas nasabah atas kegagalan transaksi setoran tunai melalui mesin setor tarik tunai tertulis secara umum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen inilah peraturan yang melindungi konsumen dalam segala transaksi dengan pelaku usaha hal ini juga termasuk perlindungan nasabah terhadap bank.

Setiap perbuatan produsen (pelaku usaha) yang menghasilkan suatu produk dan produknya digunakan oleh pengguna atau dikonsumsi oleh konsumen dan ternyata merugikan pengguna atau konsumen dan orang lain, produsen bertanggung jawab mutlak tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability) untuk mengganti kerugian kepada pengguna atau konsumen dan orang lain yang dirugikan. Tanggung jawab mengganti kerugian itu didasarkan pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara. Tanggung jawab produsen ini dalam kajian hukum terkenal dengan doktrin tanggung jawab produk (product liability), yang digolongkan sebagai perbuatan melanggar hukum (onrechtmatige daad), tetapi disertai tanggung jawab mutlak.⁷⁵

⁷⁴ Soekidjo Notoatmodjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. Halaman 21-22

⁷⁵ Ida Nadirah. 2019. *Buku Ajar Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: Pustaka Prima. Halaman 278.

Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban bertanggung jawab terhadap nasabah sebagai konsumen atas kerugian konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi :

Pasal 10:

1. PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK.
2. Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
3. Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disepakati oleh Konsumen dan PUJK.
4. Tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan dalam proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

5. PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Bank memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada nasabahnya segala hal mengenai segala hal yang bersangkutan kepada nasabahnya. Hal ini dimuat dalam Pasal 15 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi :

1. Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
 - a. fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi; dan
 - b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan etis.
3. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan:
 - a. bahasa Indonesia yang mudah dimengerti; dan
 - b. tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.
4. Penyelenggara menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melaksanakan transaksi setor tunai di mesin setor tarik tunai masih belum maksimal diberikan karena belum adanya aturan khusus yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian di dalam melakukan

transaksi setor tunai di mesin setor tarik tunai dalam bentuk perundang-undangan maupun peraturan pemerintah. Sampai saat ini masih sangat banyak nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan mesin setor tarik tunai karena belum adanya peraturan khusus tentang transaksi setor tarik tunai yang tegas tentang pertanggungjawaban bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna mesin setor tarik tunai sehingga masih banyak nasabah yang dirugikan.

Nasabah yang melakukan setoran tunai dalam mesin setor tarik tunai dan terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi perbankan tersebut pastinya mengalami kerugian dikarenakan kesalahan dari mesin setor tarik tunai yang disediakan oleh bank yang dipakai nasabah tersebut. Bank diwajibkan bertanggung jawab atas menjaga keamanan aset nasabah yang ditiptkan kepada bank. Bank bertanggung jawab atas seluruh aset nasabah maka bank harus mengurus kegagalan nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui mesin setor tarik tunai. Tanggung jawab bank dalam hal menjaga aset nasabah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

1. Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara.
2. Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan/atau pegawai Penyelenggara.
3. Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;

- b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
- c. pencabutan izin.

Peraturan ini dilanjutkan Pasal 28 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi :

1. Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan aset Konsumen.
2. Penyelenggara wajib menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa serta perkembangan aset kepada Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.
3. Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pengaturan tentang pertanggung jawaban bank atas kerugian nasabah pengguna mesin setor tarik tunai belum ada diatur dalam undang-undang ataupun peraturan pemerintah. Begitu juga mengenai pengaturan khusus tentang perlindungan nasabah sebagai nasabah yang melakukan transaksi setor tarik tunai di mesin setor tarik tunai belum diatur sehingga nasabah sebagai pemegang kartu debit sebagai konsumen belum ada jaminan dari bank apabila nasabah mengalami kerugian. Tidak adanya dasar hukum yang khusus dan tegas bagi nasabah yang melakukan transaksi setor tarik tunai di mesin setor tarik tunai ini menimbulkan beberapa masalah.

Dalam hal ini bank harus memberikan informasi selengkapnya tentang risiko apa saja yang bisa terjadi saat melakukan transaksi perbankan sebagaimana diatur dalam Pasal 192 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang berisi:

- (1) PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan sumber dana berupa penerbitan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit wajib menerapkan manajemen risiko dengan memperhatikan paling sedikit hal sebagai berikut:
 - a. kesiapan finansial untuk memenuhi kewajiban pembayaran yang mungkin timbul dalam hal terjadi kejahatan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit.
 - b. batas maksimum nilai transaksi; dan
 - c. batas maksimum penarikan uang tunai.
- (2) Batas maksimum nilai transaksi dan batas maksimum penarikan uang tunai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh bertentangan dengan kebijakan Bank Indonesia.

Kemudian dilanjut Pasal 193 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran yang berisi:

PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan Sumber Dana dengan menerbitkan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit wajib memberikan informasi secara tertulis kepada pengguna kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit, paling sedikit meliputi:

- a. prosedur dan tata cara penggunaan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit, fasilitas yang melekat pada kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit;
- b. hak dan kewajiban pengguna kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit; dan
- c. tata cara pengajuan pengaduan permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit dan lamanya waktu penanganan pengaduan tersebut.

Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 192 dan Pasal 193 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran menjelaskan bahwa bank wajib menjelaskan segala hal tentang kartu debit kepada nasabah sebelum memberikan kartu debit tersebut kepada nasabah. Yaitu fasilitas apa saja yang dapat digunakan nasabah dalam bertransaksi menggunakan kartu debit tersebut sampai resiko apa saja yang dapat terjadi dalam penggunaan kartu debit tersebut dalam melakukan transaksi.

Dalam melakukan transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah, bank wajib menginformasikan status transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah tersebut. Terdapat peraturan yang mengatur jika bank harus menginformasikan tentang status transaksi nasabah tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 34 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

- (1) PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
- (2) Dalam hal PUJK menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bank memiliki kewajiban dan melaksanakan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Maka bank diwajibkan memiliki mekanisme penanganan dan penyelesaian permasalahan nasabah. Mekanisme penanganan dan penyelesaian permasalahan nasabah yang dilakukan oleh bank meliputi menerima pengaduan, melaksanakan dan menyelesaikan pengaduan permasalahan nasabah sampai memantau hasil dari permasalahan tersebut.

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan permasalahan nasabah bukan termasuk kedalam produk bank. Bank dalam hal ini tidak boleh menerapkan biaya pengaduan dari permasalahan nasabah yang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini diatur dalam Pasal 37 dan Pasal 38 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

Pasal 37:

1. Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

2. Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
3. Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Konsumen.
4. Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 38:

1. Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukan.
2. Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Kemudian bank juga wajib menjelaskan cara mengajukan pengaduan permasalahan yang dapat terjadi padasaat melakukan transaksi perbankan melalui kartu debit tersebut. Bank tidak bisa menolak pengaduan dari nasabah dalam hal

transaksi perbankan dan bank juga harus menyelesaikan pengaduan nasabah. Hal ini diatur dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang berisi:

1. Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.
2. Untuk menyelesaikan Pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan Pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan
 - c. pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan.

Prosedur pengaduan permasalahan transaksi perbankan nasabah dapat dilakukan secara tertulis dan juga secara lisan ke bank. Bank juga diwajibkan menerima semua pengaduan yang dilakukan oleh nasabah ataupun wakil dari nasabah. Bank harus menyelesaikan pengaduan nasabah secepatnya dalam waktu yang telah ditentukan. Peraturan ini tertulis dalam Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang berisi:

1. Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah.
2. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.

3. Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, maka Pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.
4. Dalam hal Pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Bank wajib meminta Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan Pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Peraturan waktu penanganan pengaduan permasalahan transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak hanya terdapat didalam peraturan Bank Indonesia tetapi juga terdapat didalam peraturan Otoritas jasa keuangan. Maka lama waktu penanganan pengaduan permasalahan transaksi perbankan yang juga diperjelas dalam Pasal 74 dan Pasal 75 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

Pasal 74

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dipenuhi, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan

Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pasal 75

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 ayat (2) dan/atau ayat (3) diterima secara lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Bank memiliki kewajiban menyelesaikan permasalahan nasabah. Bank yang tidak menyelesaikan kewajibannya kepada nasabah akan terkena sanksi oleh Bank Indonesia. Hal ini diatur dalam pasal 35 dan 36 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

Pasal 35:

- 1) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- 2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 36:

1. Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
2. Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Penanganan atau penyelesaian permasalahan nasabah yang dilakukan oleh bank bersifat sepihak. Nasabah tidak bisa ikut campur dalam keputusan bank dalam menangani atau menyelesaikan permasalahannya. Dibuatlah peraturan yang mengatur keberatan konsumen yang tidak menerima keputusan yang dibuat oleh bank yang diatur dalam Pasal 44 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

1. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1), Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia.
2. Pengaduan yang dapat disampaikan Konsumen kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu yang termasuk dalam ruang lingkup Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
3. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia berupa adanya:
 - a. ketidakpahaman Konsumen;

- b. indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; atau
 - c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.
4. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dilakukan dengan ketentuan:
- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
 - b. permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung dan/atau tidak langsung. Sebagaimana penulis memiliki pengalaman gagal melakukan transaksi setoran tunai melalui mesin setor tarik tunai. Penulis melakukan setoran tunai di mesin setor tarik tunai bank BRI Lubukpakam. Uang yang dimasukkan kedalam mesin setor tarik tunai diterima oleh mesin setor tarik tunai kemudian mesin setor tarik tunai mengeluarkan resi menyatakan transaksi sedang diproses.

Penulis lalu mengecek saldo rekening dan uang yang dimasukan ke dalam mesin setor tarik tunai tersebut belum masuk kedalam saldo rekening. Penulis

menunggu sampai 7 hari setelah transaksi tersebut tetapi uang yang penulis setor tersebut belum masuk ke dalam saldo rekening. Penulis melakukan pelaporan ke *call center* bank BRI dengan bukti nomor transaksi dan nomor mesin setor tarik tunai yang terdapat di resi setoran tunai.

Call center bank BRI tersebut menginformasikan uang akan masuk ke rekening dalam waktu paling lama 14 hari. Setelah 14 hari uang penulis belum masuk kedalam rekening. Penulis melakukan pelaporan ke bank BRI Lubukpakam melampirkan nomor pelaporan melalui *call center* bank BRI.

Bank BRI Lubukpakam menginformasikan waktu 14 hari tersebut hanya menghitung hari kerja maka tidak menghitung hari sabtu, minggu dan tanggal merah. Penulis mendapatkan uang penulis masuk ke saldo rekening 14 hari kerja setelah pelaporan melalui *call center* bank BRI tersebut

C. Perlindungan nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyebutkan bahwa "Negara Indonesia adalah Negara hukum", artinya adalah segala sesuatu harus sesuai dengan hukum yang berlaku dan warga negara harus menaati hukum. Kemudian dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Nasabah bank adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sebagai seorang pengguna jasa bank tentu menginginkan dana yang disimpan di bank dalam keadaan aman dan mendapatkan kelancaran dalam melakukan transaksi terlaksanakan tanpa masalah. Oleh karena itu, nasabah memerlukan perlindungan hukum dalam hal menyimpan dana di bank maupun didalam transaksi. Adanya perkembangan teknologi dan informasi yang pesat, dunia perbankan dapat menggunakan teknologi dalam bidang perbankan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap nasabahnya.

Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia perlindungan konsumen bank Indonesia yang selanjutnya disebut perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian perlindungan konsumen juga terdapat dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan berisi Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.

Perlindungan konsumen perbankan yang mana dalam hal ini adalah nasabah terhadap pelaku usaha yang mana adalah bank diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia. Peraturan ini terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

- (1) Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup Perlindungan Konsumen untuk Konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
- (2) Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. pengaturan dalam ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia;
 - b. Penyelenggara; dan
 - c. Konsumen.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen. Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen ini berisikan penyediaan produk, penyampaian produk, pemberian layanan, menerima pengaduan konsumen sampai menyelesaikan pengaduan permasalahan konsumen. Hal ini terdapat dalam Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

- (1) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen.
- (2) Kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat pada kegiatan:
 - a. desain produk dan/atau layanan;
 - b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;
 - c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;

- d. pemasaran produk dan/atau layanan;
- e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;
- f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
- g. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa atas produk dan/atau layanan.

(3) Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:

- a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;
- b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- c. perlindungan aset Konsumen;
- d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
- e. informasi penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
- f. mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen.

Perlindungan konsumen juga diterapkan prinsip oleh bank indonesia agar tidak ada perbedaan perlakuan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya. Peraturan ini juga dibuat untuk menerapkan prinsip transparansi serta harus bertanggung jawabnya bank atas nasabahnya. Peraturan ini terdapat dalam Pasal 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

- (1) Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:
- a. kesetaraan dan perlakuan yang adil;

- b. keterbukaan dan transparansi;
 - c. edukasi dan literasi;
 - d. perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
 - e. perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
 - f. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
 - g. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.
- (2) Penerapan prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Prinsip perlindungan konsumen juga dijelaskan dalam Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

- (1) PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
- (2) Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
- a. edukasi yang memadai;
 - b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
 - d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
 - e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
 - f. penegakan kepatuhan; dan
 - g. persaingan yang sehat.

Bank harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten agar dapat menjalankan prinsip perlindungan konsumennya dengan baik. Dengan adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas di dalam suatu organisasi dapat menjadi aset penting di dalam perusahaan yang nantinya pada masa yang akan datang dapat menjadi pendukung terhadap kemajuan organisasi. Sehingga keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tersebut dapat menentukan kualitas manusia sebagai pemegang peran penting di dalam memajukan organisasi yang bersangkutan.⁷⁶

Bank juga diwajibkan memiliki sumber daya yang kompeten yang diatur dalam Pasal 42 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

- (1) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk menerapkan prinsip Perlindungan Konsumen.
- (2) Sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi edukasi, fungsi perlindungan data dan/atau informasi konsumen, serta fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen wajib mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi.

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang diberikan oleh bank adalah mesin setor tarik tunai. mesin setor tarik tunai dapat berperan sebagai pengganti *teller* yang dapat melayani berbagai transaksi perbankan. Dengan adanya mesin setor tarik tunai masyarakat dipermudah untuk melakukan transaksi dengan menurangi waktu yang dilakukan oleh nasabah saat melakukan transaksi

⁷⁶ Shinta Devi Apriliana dan Ertien Rining Nawangsari. (2021). "Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi". Jurnal Forum Ekonomi. Vol. 23 No. 4. Halaman 805.

perbankan. Namun, mesin setor tarik tunai juga dapat mengakibatkan masalah bagi penggunanya. Di sisi lain nasabah sebagai pengguna mesin setor tarik tunai, dapat mengalami kerugian akibat dari kerusakan mesin mesin setor tarik tunai.

Bank juga wajib memberitahukan informasi tentang resiko yang bisa didapat nasabah dalam bertransaksi yang diatur dalam Pasal 30 ayat 1 huruf a angka 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian didalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat oleh bank.

Dibalik semua kemudahan yang diberikan mesin setor tarik tunai, terdapat masalah yang merugikan nasabah pengguna kartu debit. Sebagai contoh kegagalan saat transaksi penarikan tunai, uang tidak keluar dari mesin setor tarik tunai tetapi rekening saldo nasabah ikut berkurang, dan juga kegagalan dalam melakukan transaksi setor tunai yang mana uang sudah masuk kedalam mesin setor tarik tunai namun tidak masuk kedalam rekening nasabah yang dapat dilihat dari bukti transaksi.

Bukti transaksi adalah bukti yang harus didapatkan oleh nasabah yang berisikan status transaksinya apakah berhasil atau gagal. Maka hal ini diatur dalam Pasal 29A Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang berisi:

1. Dalam rangka peningkatan keamanan transaksi, Penerbit wajib mengimplementasikan transaction alert kepada Pemegang Kartu untuk transaksi dengan kriteria tertentu.
2. Transaction alert sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan melalui teknologi layanan pesan singkat (shortmessage service).
3. Transaction alert dapat dilakukan melalui sarana lain di luar layanan pesan singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan permintaan Pemegang Kartu.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai transaction alert diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Nasabah selaku konsumen pengguna kartu debit perlu memperoleh suatu perlindungan. Perlindungan nasabah bank selaku konsumen benar benar sangat diperlukan agar nasabah selaku konsumen tidak memiliki posisi yang lebih rendah dibandingkan posisi bank selaku pelaku usaha. Bank harus menjamin dapat melindungi aset nasabah yang disimpan oleh bank yang diatur dalam Pasal 28 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan aset Konsumen.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa serta perkembangan aset kepada Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.

- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Dalam hal ini bank merupakan salah satu lembaga yang sangat tergantung dan mengutamakan kepercayaan nasabah, harus mampu menjaga kepercayaan tersebut dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan. Berkaitan dengan setoran tunai yang dilakukan di mesin setor tarik tunai. Bank harus menjamin perlindungan nasabah dari pihak ketiga selaku penyelenggara alat mesin setor tarik tunai yang diatur dalam:

Pasal 40 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi dalam hal penyelenggara menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan kegiatan bisnis dengan konsumen, penyelenggara wajib memastikan pihak lain untuk menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan bank Indonesia ini.

Indonesia sebagai Negara hukum telah memiliki peraturan yang mengatur mengenai perbankan, yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam Undang-Undang ini tidak terdapat ketentuan secara khusus yang mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen perbankan (nasabah). Undang-Undang ini menjelaskan tentang mekanisme perbankan dan juga menjelaskan bahwa pengawasan dan pembinaan perbankan dilakukan oleh Bank Indonesia. Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap

nasabah sebagai konsumen bank diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Pengaduan masalah transaksi nasabah bank diatur dalam Pasal 68 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang berisi:

- 1 PUJK wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- 2 PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.

Konsumen yang merasa tidak mendapat penyelesaian yang pantas dapat menyampaikan pengaduan kepada pihak pengawas bank. Hal ini diatur dalam Pasal 44 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang berisi:

- (1) Dalam hal konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1), konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada bank Indonesia.
- (2) Pengaduan yang dapat disampaikan konsumen kepada bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu yang termasuk dalam ruang lingkup perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara bank dengan

nasabahnya pada akhirnya akan dilakukan dengan melalui penyelesaian tingkat internal. Awalnya nasabah melakukan pengaduan yang mengenai permasalahan transaksi nasabah bank tersebut kepada pihak bank, selanjutnya pihak bank akan melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap masalah tersebut dan selanjutnya memberikan solusi atas permasalahan tersebut kepada nasabah tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penyebab kegagalan setor tunai melalui mesin setor tarik tunai disebabkan karena mesin setor tarik tunai tersebut sedang dalam gangguan koneksi internet yang menyebabkan mesin setor tarik tunai tersebut *error* sehingga menjadi luring pada saat nasabah sedang melakukan transaksi. Mesin setor tarik tunai yang *error* tersebut pada saat nasabah melakukan transaksi mengakibatkan tidak terhubungnya mesin setor tarik tunai dengan sistem rekening nasabah. Transaksi setoran tunai nasabah tersebut tetap diterima oleh mesin setor tarik tunai dan juga mesin mengeluarkan bukti transaksi perbankan mesin setor tarik tunai dengan catatan transaksi sedang diproses. Namun karena nasabah sedang melakukan transaksi saat mesin setor tarik tunai sedang dalam mode luring maka bank memerlukan waktu untuk menyesuaikan transaksi nasabah sampai uang nasabah masuk kedalam rekening nasabah.
2. Tanggung jawab bank atas kegagalan nasabah melakukan setor tunai pada mesin ATM setor tarik tunai dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sesuai dengan Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Bank wajib menjaga keamanan aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab penyelenggara sesuai Pasal 27 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
 - c. Bank wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan aset konsumen sesuai Pasal 28 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
 - d. Bank wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh konsumen sesuai Pasal 37 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
3. Perlindungan nasabah atas kegagalan setoran tunai pada mesin ATM setor tarik tunai dapat disimpulkan sebagai berikut:
- a. Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia perlindungan konsumen bank Indonesia yang selanjutnya disebut perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
 - b. Bank diwajibkan memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

c. Mesin setor tunai yang menggunakan jasa pihak lain antara bank dan nasabah menjadi tanggung jawab bank dalam menjamin perlindungan nasabah sesuai dengan Pasal 40 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

B. SARAN

1. Seharusnya penyebab kegagalan setor tunai melalui mesin setor tarik tunai dapat diminimalisir jika jaringan internet di Indonesia memiliki memiliki kecepatan internet yang stabil. Pada tahun 2023 Indonesia memiliki kecepatan internet paling lambat di Asia Tenggara. Semoga pemerintah dapat membenahi kestabilan internet di Indonesia agar dapat meminimalisir kegagalan transaksi perbankan secara daring.
2. Seharusnya bank dapat lebih cepat menyelesaikan pengaduan nasabah yang mengalami kegagalan transaksi perbankan, karena di era digital saat ini pasti lebih mudah menyamakan data yang sudah terdapat dalam data sistem digital.
3. Seharusnya nasabah saat ini sudah memiliki perlindungan yang cukup baik karena didalam Pasal 27 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia berisi penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan/atau pegawai penyelenggara. Tetapi bank seharusnya secara cepat menyelesaikan pengaduan nasabah karena bank sudah menerapkan sistem digital.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Al-Amzar. 2020. *Al-Qur'anulkarim*. Bekasi: PT. Dinamika Cahaya Pustaka.
- Amalia Indah Fitriana, dkk. 2021. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cirebon: Insania.
- Ardhansyah Putra Hrp dan Dwi Saraswati. 2020. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Aris Prio Agus Santoso. 2022. *Pengantar Hukum Dagang & Korporasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Aris Prio Agus Santoso. 2024. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Fence M. Wantu. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum*. Gorontalo: UNG Press.
- H. Dedy Takdir Syaifuddin. dkk. 2018. *Manajemen Bank Komersial*. Yogyakarta : Wiajana Mahadikarya.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV Pustaka Prima.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Intan Nur Rahmawati dan Rukuyah Lubis. 2020. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Irsyad Lubis. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan : USU Press.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Nurul Ichsan Hasan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Nurul Qamar dan Farah Syah Reza. 2020. *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal*. Makassar: CV Social Politic Genius (SIGn).
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2018. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sumartik dan Misti Hariasih. 2018. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sumartik dan Misti Hariasih. 2020. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Tami Rusli. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum*. Lampung: UBL Press.
- Yuhelson. 2019 *Pengantar Hukum Perbankan Di Indonesia*. Gorontalo: Ideas Publishing.

B. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Ahmad Rijali. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17 No. 33. Januari – Juni 2018.

Akhmad Darma Putera, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin". Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Vol 10, No. 2. Juli-Desember 2021.

Annisa Justisia Tirtakoesoemah dan Muhammad Rusli Arafat. "Penerapan Teori Perlindungan Hukum Terhadap Hak Cipta Atas Penyiaran". Pena Justisia: Vol.18, No.1. 2019.

Asliani dan Ismail Koto. "Kajian Hukum Terhadap Perlindungan *Whistleblower* Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi". Jurnal Kajian Hukum. Vol. 3 No. 2. Juni 2022.

Asmawati. "Analisis Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus Pada Layanan Setor Tunai)". Jemma, Volume 2 Nomor 1. Maret 2019.

Cut Medika Zellatifanny Dan Bambang Mudjiyanto. "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study". Jurnal Diakom. Vol. 1 No. 2. Desember 2018.

Dini Saraswati Ratna Duhita dan Rahmi Zubaedah. "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Atas Gagalnya Transaksi Setor Tunai Pada Cash Recycle Machine (CRM)". Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol. 9 No. 2. 2022.

Dewi Christina Syamsir dan Elty Sarvia. "Perancangan Mesin ATM dan Ruangan ATM Berdasarkan Ilmu Ergonomi (Studi Kasus di ATM "Bank A")

- Setrasari, Bandung)”. *Journal Of Integrated System* Vol 1. No. 1. Juni 2018.
- Intan Monica Alma Sangi, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”. *Jurnal Productivity*. Vol. 3 No. 2. 2022.
- Joey Allen Fure. “Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”. *Jurnal Lex Crimen*. Vol. V No. 4. April-Juni 2016.
- Kornelius Benuf, “Muhamad Azhar. Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”. *Jurnal Gema Keadilan*. Volume 7 Edisi I. Juni 2020.
- Luthvi Febryka Nola. “Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)”. *Jurnal Negara Hukum*. Vol. 7, No. 1. Juni 2016.
- Mislah Hayati Nasution dan Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”. *Jurnal Nisbah* Vol 1 Nomor 1. 2015.
- Nining Catur Pawestriningtyas, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 32 No. 2. Maret 2016.
- Nurul Islah dan Mery Ramadani. “Optimization of Cash Deposit Machine Use at Bank Central Asia (Optimalisasi Penggunaan Cash Deposit Machine Di Bank Central Asia)”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan (KEBAN)*. Vol.02 No.2. Januari-Juni 2023.

Rifka Regar, dkk. "Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Manado". Jurnal Administrasi Bisnis. 2016.

Shinta Devi Apriliana dan Ertien Rining Nawangsari. "Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi". Jurnal Forum Ekonomi. Vol. 23 No. 4. 2021.

Tuti Haryanti. "Hukum Dan Masyarakat". Jurnal Tahkim. Vol. X No. 2. Desember 2014.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023
tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa
Keuangan

D. Internet

Dalamislam.com, 7 Landasan Hukum Islam dalam Bertransaksi,

<https://dalamislam.com/hukum-islam/ekonomi/landasan-hukum-islam-dalam-bertransaksi>, diakses pada tanggal 2 Februari 2023.