

# Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)

*by* Paramita Prananingtyas

---

**Submission date:** 04-Aug-2021 01:51PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1627607230

**File name:** C17\_Udayana\_Perlindungan\_Hukum\_Nasabah.pdf (229.31K)

**Word count:** 6945

**Character count:** 43913



## Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (*Cash Recycling Machine*)

Hari Sutra Disemadi<sup>1</sup>, Paramita Prananingtyas<sup>2</sup>

19

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro,  
E-mail : [haridisemadi@gmail.com](mailto:haridisemadi@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, E-mail : [mitom97@gmail.com](mailto:mitom97@gmail.com)

### Info Artikel

Masuk: 1 Januari 2019  
Diterima: 27 Agustus 2019  
Terbit: 30 September 2019

#### Keywords:

Legal protection; Customer;  
Cash Recycling Machine; Bank

#### Kata kunci:

Perlindungan hukum;  
Nasabah; Cash Recycling  
Machine; Bank

#### Corresponding Author:

Hari Sutra Disemadi, E-mail  
[haridisemadi@gmail.com](mailto:haridisemadi@gmail.com)

#### DOI:

10.24843/JMHU.2019.v08.i03.  
p7

### Abstract

16

Banks are financial institutions that play a strategic role to advance the economy of a country. Indeed, in its development, the banking sector plays a very important role in the economy of a country. The role can be seen with the banking innovation developing Cash Recycling Machine (CRM). CRM is one of the banking products that can facilitate customers in conducting financial transaction activities, for example, the money withdrawal transactions and depositing money without having to go through a teller at the bank. However, on the other hand, customers as users of CRM products can suffer losses due to CRM damage. This article aims to describe and explain the protection of customers as CRM users, as well as the bank's responsibility for losses suffered by customers due to CRM damage. The empirical juridical approach method was used in this study because this study emphasized the facts obtained from the results of the study, the research specifications used were descriptive-analytical. This study uses data collection techniques based on primary data and secondary data. The results of the study show that CRM user protection is preventive legal protection and repressive protection. Preventive legal protection is carried out through 20th Act Number 10 the year 1998 about Banking and Act Number 8 the year 1999 about Consumer Protection. While repressive legal protection is carried out by banks in the form of responsibility for losses suffered by CRM users.

### Abstrak

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan strategis untuk memajukan perekonomian suatu negara. Sejatinya, dalam perkembangannya, sektor perbankan memainkan peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Peranan tersebut dapat dilihat dengan adanya inovasi perbankan mengembangkan Cash Recycling Machine (CRM). CRM merupakan salah satu produk perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan, contohnya adalah transaksi penarikan uang dan penyetoran uang tanpa harus melalui teller di bank. Akan tetapi di sisi lain nasabah sebagai pengguna produk CRM dapat mengalami kerugian akibat kerusakan CRM. Artikel ini memiliki tujuan mendeskripsikan dan menjelaskan perlindungan nasabah sebagai pengguna CRM, serta tanggung jawab pihak bank

terhadap kerugian yang diderita nasabah akibat kerusakan CRM. Metode pendekatan yuridis empiris digunakan dalam penelitian ini, karena penelitian ini menekankan pada fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data didasarkan pada data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan nasabah pengguna CRM adalah perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif. Perlindungan hukum preventif dilaksanakan melalui Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perlindungan hukum secara represif dilakukan oleh pihak perbankan berupa pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna CRM.

## I. Pendahuluan

Setelah berpuluh-puluh tahun Indonesia merdeka, perekonomian nasional berkembang begitu pesat dan telah menghasilkan bermacam-macam jenis barang dan jasa yang bisa dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Ilmu pengetahuan serta teknologi informasi yang terus berkembang mendukung terjadinya pergerakan transaksi barang maupun jasa, yang mampu melampaui batas-batas wilayah Negara Indonesia yang saat ini semakin terbuka lebar. Hal ini meningkatkan peluang terpenuhinya barang maupun jasa yang diinginkan oleh masyarakat selaku konsumen.<sup>1</sup>

Kebutuhan konsumen yang sangat berkembang mendorong banyak dari penyedia barang atau jasa mengembangkan teknologinya untuk memenuhi kebutuhan pasar. Pengembangan teknologi ini sangat memberikan dampak yang positif bagi penyedia barang dan atau jasa, salah satunya menurunkan biaya operasional (*operating cost*), meningkatkan *market exposure*, meningkatkan *customer loyalty* dan melebarkan jangkauan (*global reach*) pemasaran barang dan atau jasa.

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi yang sedang terjadi dalam dunia perdagangan khususnya dalam sektor perbankan harus mendapatkan perhatian yang cukup.<sup>2</sup> Perbankan merupakan salah satu penyedia produk barang dan atau jasa yang mengharuskan mengembangkan teknologinya, dikarenakan industri perbankan memainkan peranan penting dalam menunjang perekonomian Indonesia<sup>3</sup> selain itu, bank juga sangat bermamfaat bagi pembangunan ekonomi nasional. Bank memiliki fungsi sebagai *Agent of Development* untuk mewujudkan stabilitas, pemerataan dan

<sup>1</sup> Mulyati. (2017). *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, h. 1

<sup>2</sup> Wafiya. (2012). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 56(14), h. 38

<sup>3</sup> Haryono. (2016). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Giro Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 3(2), h. 115

pertumbuhan ekonomi.<sup>4</sup> Pengembangan di bidang teknologi dalam menawarkan barang dan atau jasa keuangan hingga ke pelosok negeri merupakan upaya bank dalam meningkatkan pelaksanaan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi nasional ke arah kesejahteraan rakyat.

Perkembangan teknologi saat ini mampu memunculkan suatu inovasi bagi dunia perbankan dan memberi pengaruh terhadap efisiensi serta efektifitas yang signifikan bagi kinerja perbankan.<sup>5</sup> Perbankan mampu dengan mudah memobilisasi dana masyarakat dengan cara memberikan jasa dalam bentuk menghimpun dana ataupun menyalurkannya kembali kemasyarakat, hal ini sejalan dengan pengertian bank secara umum, bank didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa<sup>6</sup> khususnya yang berkaitan dengan keuangan.

Di kehidupan sehari-hari, dengan adanya pengembangan teknologi oleh pihak perbankan, bentuk transaksi pemindahan (*transfer*), menyimpan uang di rekening dan penarikan uang menjadi lebih mudah dan efisien. Transaksi tersebut pada awalnya dilakukan para pengguna jasa di hadapan *teller* di kantor perbankan, hal seperti ini dinilai tidaklah efisien dikarenakan pengguna jasa harus pergi ke kantor perbankan yang jaraknya cukup jauh dan membutuhkan waktu yang lama dalam bertransaksi, namun saat ini dipermudah dengan menggunakan teknologi melalui mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), ATM (*Automated Teller Machine*), dan CRM (*Cash Recycling Machine*). ATM, CDM dan CRM merupakan contoh produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan. Peluncuran teknologi tersebut adalah salah satu kebijakan pihak perbankan untuk melakukan pengembangan kinerja bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaannya.<sup>7</sup> Bank di Indonesia yang tengah gencar mengembangkan teknologinya dalam pengembangan CRM untuk efisiensi salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, *Bank Central Asia* dan PT Bank Negara Indonesia Bank (Persero) Tbk.

Dari hasil wawancara Penulis dengan Arianto Wijaya, S.Si sebagai CS (*Customer Service*) di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Wiradesa, Pekalongan. Salah satu kemudahan utama yang diberikan bank melalui jasa ATM adalah tidak perlunya nasabah untuk pergi ke bank dalam penarikan uang dan kemudahan lainnya berupa transaksi *transfer*, sedangkan kemudahan yang diberikan bank melalui jasa CDM adalah bisa menerima setoran uang tunai, namun mesin ini masih mengandalkan manusia untuk mengosongkan setoran jika sudah *full* kapasitas penampungannya, artinya CDM hanya *single* fungsi. Kemudian CRM memiliki fungsi gabungan antara ATM dan CDM, artinya CRM merupakan mesin yang bisa melakukan *double* fungsi, bisa menerima setoran dan juga bisa menarik. CRM sangat efisien dari segi waktu sehingga nasabah sebagai konsumen dapat menghemat waktu saat mengantri di bank

<sup>4</sup> Sibuan, H. M. S. P. (2009). *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara, h. 5

<sup>5</sup> Astrini, D.A. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Internet Banking dari Ancaman Cybercrime. *Jurnal LexPrivatum*, 3(1), h. 149

<sup>6</sup> Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Bank Komersial*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, h. 3

<sup>7</sup> Kumalasari, R., Prananingtyas, P., & Rahminda, B. (2018). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan AgenBrilink Pada Kegiatan Perbankan Dikantor Cabang BRI Parakan. *Jurnal Law Reform*, 14(1), h. 43

dalam melakukan transaksi penyetoran dan atau penarikan, cukup dilakukan kapanpun, di manapun dengan mudah dan praktis melalui CRM yang dapat kita temukan dengan mudah di mana saja.<sup>8</sup>

Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan CRM, khususnya kemudahan dalam menyetor uang *cash* ke rekening *tabungan*, ada juga resiko yang dialami oleh nasabah dalam penggunaan mesin ini, karena pada dasarnya fitur layanan tersebut hanyalah buatan manusia yang memanfaatkan fasilitas dan kemajuan teknologi dengan demikian tidak akan luput dari kesalahan dengan kata lain tidak sempurna.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara Penulis dengan Akis Syarif Hidayatullah, S.Pt sebagai CS (*Customer Service*) di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kudus. Kelemahan yang dijumpai dari CRM dapat merugikan nasabah, hal ini dikarenakan terjadinya kerusakan pada mesin yang kotor atau adanya gangguan jaringan pada mesin saat nasabah melakukan penyetoran uang ke rekening tabungan. Kelemahan teknis lain yang timbul dari CRM adalah karena pengoperasiannya bisa dikatakan terbilang baru di Indonesia. Sebagai contoh keluhan atau kerugian nasabah dalam menggunakan CRM adalah "tertelannya" uang ke dalam mesin pada saat proses penyetoran namun saldo di rekening nasabah tidak bertambah, ada juga kerugian nasabah dalam penggunaan mesin ini yaitu tidak keluarnya uang dari mesin pada saat transaksi penarikan padahal saldo telah berkurang sesuai jumlah penarikan.<sup>10</sup>

Aspek kekurangan mesin CRM tersebut jika diperhatikan dapat menimbulkan beberapa masalah yang dapat dialami oleh pengguna layanan jasa, walaupun sudah diminimalisasikan kemungkinan adanya kekurangan tersebut. Nasabah sebagai pembawa hak dan kewajiban dengan adanya hubungan hukum dengan pihak bank, maka di sini nasabah menuntut pertanggungjawaban pihak bank dalam rangka melindunginya dari segi hukum ketika terjadi masalah yang diakibatkan.<sup>11</sup>

Mengingat penelitian sebelumnya yang berfokus pada perlindungan nasabah telah dilakukan oleh Aryani Witasari dan Aris Setiono pada tahun 2015 yang diterbitkan dalam *Jurnal Pembaharuan Hukum*, penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap nasabah penggunaan jasa *e-banking* dari perspektif hukum pidana. Penelitian oleh Mohammad Wisno Hamin pada tahun 2017 yang diterbitkan pada *Jurnal Lex Crimen*, penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi nasabah dalam perjanjian kredit di bank. Penelitian oleh Wafiya pada tahun 2012 yang diterbitkan pada *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, penelitian ini berfokus pada perlindungan nasabah pengguna jasa perbankan melalui internet.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan fokus penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya. Walaupun sama-sama bertemakan perlindungan nasabah, namun penelitian kali ini berfokus pada perlindungan hukum

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Arianto Wijaya, S.Si, CS di BCA Kantor Cabang Pembantu Wiradesa, Pada Tanggal 12 Desember 2018, Pukul 14.00 WIB

<sup>9</sup> Aryani, W. & Setiono, A. (2015). Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Ditinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), h. 127

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Akis Syarif Hidayatullah, S.Pt, CS Di BNI Kantor Cabang Kudus, Pada Tanggal 18 Desember 2018, Pukul 15.00 WIB

<sup>11</sup> Aryani, W., & Setiono, A. *Op.Cit*, h. 127

terhadap nasabah pengguna CRM. Urgensi penelitian ini dikarenakan lemahnya posisi nasabah pada umumnya dibandingkan dengan posisi pelaku usaha (bank), sehingga pembahasan mengenai perlindungan nasabah menjadi hal yang selalu penting dan aktual untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut,<sup>12</sup> khususnya perlindungan hukum kepada nasabah pengguna CRM yang mengalami kerugian atas penggunaan jasa bank tersebut.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan dua permasalahan, yang *pertama*, bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah pengguna *Cash Recycle Machine* (CRM)? dan yang *kedua* bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap hak nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan *Cash Recycle Machine* (CRM) sebagai perlindungan terhadap nasabah ?.

Tujuan dari penulisan artikel ilmiah ini antara lain ialah untuk mengetahui serta mengkaji perlindungan hukum kepada nasabah yang menggunakan CRM dan untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap hak nasabah yang mengalami kerugian dalam penggunaan CRM sebagai perlindungan terhadap nasabah.

## 2. Metode Penelitian

Pada artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Metode ini termasuk jenis penelitian di bidang hukum yang menganalisis kemudian mengkaji bekerja atau tidaknya hukum di dalam kehidupan masyarakat. Bekerja atau tidaknya hukum di dalam masyarakat bisa dikaji dalam implementasi aturan hukum itu sendiri. Implementasi aturan hukum merupakan penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang pelaksanaan atau penerapan hukum di dalam masyarakat.<sup>13</sup> Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan.

Data yang digunakan dalam penelitian yuridis empiris ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh langsung pada saat penelitian, melalui observasi dan kegiatan wawancara terhadap responden di lapangan. Data sekunder<sup>14</sup> ialah data tidak langsung diperoleh dari sumber obyek penelitian.<sup>14</sup> Data ini berupa bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis (bahan hukum primer),<sup>15</sup> bahan hukum yang memberi penjelasan lebih lanjut terhadap bahan hukum primer seperti buku, artikel dan internet yang berkaitan dengan topik penelitian ini (bahan hukum sekunder)<sup>16</sup> dan bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap kedua bahan hukum diatas (bahan hukum tersier),<sup>17</sup> karena bahan hukum ini mampu memperjelas istilah maupun persoalan yang mungkin ditemui, sebagai contoh adalah kamus hukum serta kamus Bahasa yang lainnya.

<sup>12</sup> <sup>6</sup>afiya. *Op.Cit*, h. 37

<sup>13</sup> Salim, H.S., & Nurbani, E.S. (2014). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, h. 22

<sup>14</sup> Suteki., & Taufani, G. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*. Depok : PT RajaGrafindo Persada, h. 215

<sup>15</sup> Suteki., Taufani, G. *Ibid*, h. 216

<sup>16</sup> Salim, H. S., & Nurbani, E.S. *Op.Cit*, h. 16

<sup>17</sup> Salim, H. S., & Nurbani, E.S. *Loc.Cit*.

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data primer pada penelitian ini yakni melalui kegiatan wawancara terhadap responden, sedangkan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder ialah melalui melakukan studi pustaka (*library research*) ataupun studi documenter, yang merupakan studi yang mengkaji bermacam-macam dokumen baik terkait peraturan perundang-undangan maupun dokumen lain yang telah tersed<sup>8</sup>.<sup>18</sup> Hal terakhir yakni menyusun data-data yang telah diperoleh sehingga menjadi tulisan hukum yang mampu menjawab masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Data yang diperoleh saat observasi dan wawancara terhadap responden serta bahan-bahan hukum dipelajari dan dianalisa berdasarkan pendekatan perundang-undangan untuk memberikan gambaran-gambaran tentang topic penelitian sehingga membantu penulis membuat suatu kesimpulan yang benar.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Cash Recycle Machine* (CRM)

Bank memiliki fungsi yang le<sup>12</sup>n spesifik, yakni sebagai *Agent of Development*, *Agent of Trust* serta *Agent of Services*.<sup>19</sup> *Agent of Development* memiliki arti bahwa bank berfungsi untuk memperlancar kegiatan produksi, distribusi serta konsumsi. *Agent of Trust* memiliki arti bahwa kepercayaan "*trust*" merupakan landasan dari segala kegiatan perbankan, mulai dari kegiatan menghimpun dana hingga menyalurkannya kemasyarakat. Bank sebagai *Agent of Service* memiliki fungsi memberikan jasa lain yang dimiliki oleh bidang perbankan kepada masyarakat.<sup>20</sup> Fungsi-fungsi tersebut diharapkan mampu memberi gambaran secara rinci serta menyeluruh mengenai pengaruh serta fungsi perbankan dalam kegiatan perekonomian Indonesia, hal tersebut membuat perbankan diartikan tidak hanya sebagai badan usaha perantara keuangan saja (*Financial Intermediary Institution*).<sup>21</sup>

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan) mengatur 3 fungsi pokok bank sebagai perusahaan, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Bank berfungsi menerima dana masyarakat (nasabah);
- b. Bank berfungsi melakukan kegiatan penyaluran dana melalui layanan kredit untuk membantu usaha; dan
- c. Bank berfungsi menyediakan kegiatan jasa-jasa dalam bentuk pembayaran serta perdagangan dalam dan atau luar negeri.

Kegiatan bank yang mempunyai 3 fungsi pokok di atas memerlukan adanya pengguna jasa dari apa yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Pengguna jasa yang dimaksud dalam hal ini adalah masyarakat sebagai nasabah. Rumusan nasabah berdasarkan

<sup>18</sup> Salim, H. S., & Nurbani, E.S. *Ibid*, h. 19

<sup>19</sup> Haryono. *Op.Cit*, h.118

<sup>20</sup> Susilo, Y.S. (2000), *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat, h. 6

<sup>21</sup> Haryono. *Op.Cit*, h.118

<sup>22</sup> Ikatan Bangkir Indonesia. *Op.cit*, h. 3

Pasal 1 ayat 16 UU Perbankan diintroduksikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Perkembangan suatu bank sangat dipengaruhi oleh peran nasabah itu sendiri, untuk itu bank sebagai badan hukum patut bersandar pada kepercayaan nasabah. Loyalitas nasabah dalam memanfaatkan jasa perbankan dipengaruhi bagaimana cara bank dalam melindungi segala aktivitas transaksi keuangannya.<sup>23</sup>

Dengan adanya keterkaitan antara bank dan nasabah dalam menjalankan fungsi bank, mengakibatkan timbulnya hubungan hukum antara keduanya. *Fiduciary relation* atau hubungan kepercayaan (*trust*) merupakan prinsip hubungan hukum antara nasabah dan bank.<sup>24</sup> Bekerjanya bank dalam pengelolaan dana nasabah yang telah disimpan dengan dasar kepercayaan, mengharuskan perbankan untuk berupaya dalam memelihara, menjaga serta dalam mempertahankan suatu kepercayaan nasabah pada bank itu sendiri.<sup>25</sup> Hubungan kontraktual merupakan basis hubungan antara bank dan masyarakat sebagai nasabah. Perikatan atas dasar kontrak (perjanjian) timbul begitu bank menjalin kontrak dengan seorang nasabah.<sup>26</sup> Hal serupa terjadi bagi penggunaan jasa CRM (*Cash Recycling Machine*), apabila nasabah telah melakukan perjanjian pembukaan rekening tabungan dengan bank penyedia jasa tersebut.

Perlindungan masyarakat selaku nasabah sebagai pengguna *Cash Recycling Machine* (CRM) merupakan objek kajian dalam penelitian ini. Keberadaan jasa CRM di Indonesia diberikan oleh bank-bank besar namun sudah tersebar di berbagai provinsi serta kabupaten di Indonesia. Praktik pemanfaatan sistem teknologi elektronik perbankan khususnya CRM, terbatas pada pengguna kartu sah dan memiliki akses serta rekening pada bank.<sup>27</sup> Seperti halnya penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*) juga memerlukan kartu sah sebagai akses penggunaannya yang disebut dengan kartu ATM. Nasabah dalam menggunakan kartu ATM merupakan hal yang sangat lazim saat ini, dikarenakan berkembangnya teknologi informasi dan ilmu pengetahuan sehingga kartu ATM telah banyak digunakan oleh masyarakat diberbagai kalangan.<sup>28</sup>

Dari hasil wawancara Penulis dengan Sari Narulita R. Geni, SE sebagai CS (*Customer Service*) di BRI Cabang Luwuk, Unit Luwuk. Pemanfaatan jasa CRM (*Cash Recycling Machine*) yang ditawarkan oleh pihak BRI, dapat digunakan dengan kartu ATM milik nasabah. Kartu ATM tersebut adalah kartu sah, yang dapat nasabah miliki ketika telah melakukan perjanjian pembukaan rekening tabungan di BRI. Kemudian, dalam praktik penggunaan CRM, seringkali nasabah mendapatkan masalah ataupun kerugian yang disebabkan oleh kerusakan mesin, gangguan jaringan ataupun akibat

<sup>23</sup> Jahri, A. (2016). Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum di Bandar Lampung. *Jurnal FiatJustisia*, 10(1), h. 142

<sup>24</sup> Chalim, F. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Jurnal LexEt Societatis*, 5(9), h. 121

<sup>25</sup> Sembiring, S. (1993). *Sinopsis Hukum Perbankan*. Bandung : Citra Aditya Bakti, h. 104

<sup>26</sup> Gazali, D.S., Usman, R. (2012). *Hukum Perbankan*, Jakarta : Sinar Grafika, h. 242

<sup>27</sup> Hermansyah. (2006) *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta : Kencana, h. 82

<sup>28</sup> Muryatini, N.N. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 5(1), 119-130, h.121



nasabah itu sendiri, yang kurang paham dalam penggunaan CRM.<sup>29</sup> Untuk itu perlu adanya perlindungan terhadap nasabah pengguna CRM itu sendiri.

Ada dua jenis perlindungan hukum bagi nasabah dalam dunia perbankan, yakni:

- a. Upaya dalam mencegah atas keselamatan dan ancaman melalui peraturan perundang-undangan. Upaya ini merupakan upaya hukum untuk menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah (perlindungan hukum preventif).<sup>30</sup>
- b. Upaya yang bertujuan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul atau permasalahan lainnya (perlindungan hukum represif).<sup>31</sup>

Terwujudnya tujuan atas perlindungan nasabah didasarkan pada kepastian hukum bagi nasabah pengguna CRM yang merasa dirugikan.<sup>32</sup> Perlindungan nasabah memiliki peranan yang sangat vital, sebab perlindungan nasabah merupakan salah satu bagian dari pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI). API memiliki enam pilar yang merupakan kerangka inti dari sistem perbankan di Indonesia dimana enam pilar tersebut memiliki sifat menyeluruh serta memberi petunjuk (arah) pada dunia perbankan dalam rentang waktu yang lama kedepannya. Perlindungan terhadap nasabah dapat dilihat pada enam pilar API sebagai berikut, yakni:<sup>33</sup>

- a. Perbankan yang memiliki struktur yang sehat ;
- b. Terdapat aturan mengenai sistem perbankan yang efektif ;
- c. Adanya pengawasan sistem perbankan secara independen serta efektif ;
- d. Adanya industri perbankan yang kokoh (*banking industry*) ;
- e. Adanya infrastruktur (sarana prasarana) penyokong yang memadai ; dan
- f. Perlindungan masyarakat sebagai nasabah.

Sifat dasar nasabah pada umumnya kurang mempunyai sifat yang kritis dalam rangka mempertahankan hak-hak mereka, menjadi salah satu persoalan yang sering timbul dan mendapat persoalan dalam pemenuhan hak-haknya. Pemerintah dan penegak hukum yang kurang serius dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah serta adanya keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang memadai turut andil dalam permasalahan terpenuhinya hak-hak konsumen.<sup>34</sup> Indonesia sebagai negara hukum telah memiliki peraturan yang mengatur mengenai perbankan, yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Dalam Undang-Undang ini setelah dianalisa tidak ada ketentuan secara khusus yang mengatur permasalahan perlindungan hukum

<sup>29</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Sari Narulita R. Geni, CS (*Customer Service*) di BRI Cabang Luwuk, Unit Luwuk, Pada Tanggal 30 Januari 2019, Pukul 16.00 WITA

<sup>30</sup> Rusli, T. (2010). Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking Melalui **1** njungan Tunai Mandiri (ATM). *Jurnal Pranata Hukum*, 5(2), h.69-70

<sup>31</sup> Hadjon, P.M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu, h. 117

<sup>32</sup> Syafriana, R. (2016). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal De Lega Lata*, 1(2), h. 443

<sup>33</sup> Rusli, T. *Op.Cit*, h. 71 **15**

<sup>34</sup> Palilati, R.M. (2017). Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal IUS*, 4(3), h. 51

kepada konsumen perbankan (nasabah). UU ini hanya menyebutkan secara jelas bahwa pengawasan dan pembinaan perbankan dilakukan oleh BI.<sup>35</sup>

UU Perbankan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah atas penggunaan jasa layanan perbankan, secara umum terdiri atas:

- a. Memberikan akses kepada nasabah terkait informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan usaha serta kondisi dari bank itu sendiri untuk menjadi lebih transparan dan menjamin keterbukaan, terkait kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah ;
- b. Menjamin kerahasiaan seputar kondisi keuangan serta simpanan nasabah (rahasia bank) sehingga tidak disalahgunakan, hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat kepada bank itu sendiri ; dan
- c. Mewajibkan bank menjamin dana masyarakat yang disimpan ke Lembaga Penjamin Keuangan.

Penerapan aturan ini sangat penting untuk direalisasikan, dimana dalam penyelenggaraan perlindungan hukum atas penggunaan CRM yang masih terbilang baru di Indonesia. Menerapkan aturan ini bukan sekadar dilakukan pada saat dimintai oleh nasabah, melainkan bank juga diharuskan untuk pro-aktif untuk menanggulangnya.<sup>36</sup> Terutama berkaitan dengan informasi risiko kerugian maupun berkenaan dengan tata cara penggunaan CRM yang baik dan benar kepada nasabah, agar tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna CRM selaku konsumen tidak lepas dari UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini merupakan peraturan yang mendasari perlindungan masyarakat dimana termasuk nasabah bank di dalamnya sebagai konsumen.<sup>37</sup> Perlindungan konsumen terhadap barang maupun jasa merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang cakupannya sangat luas. Perlindungan ini berawal dari tahapan kegiatan untuk memperoleh barang maupun jasa hingga sampai pemanfaatan atau pemakaian barang maupun jasa tersebut, serta akibat yang ditimbulkannya.<sup>38</sup>

Samahalnya dijelaskan diatas, bahwasanya dalam menggunakan CRM nasabah membutuhkan kartu ATM untuk pengoperasiannya. Kartu ATM itu sendiri dapat nasabah dapatkan ketika telah melakukan perjanjian pembukaan rekening tabungan pada bank, yang dalam praktiknya pihak bank masih memasukan klausula baku pada formulir perjanjian pembuatan rekening tabungan. Klausula baku tersebut menyatakan tunduknya nasabah terhadap aturan yaitu aturan baru aturan tambahan lanjutan dan pengubahan lanjutan yang akan diberitahukan bank kepada nasabah berikutnya. Hal ini jelas melanggar pasal 18 ayat (1) huruf g UU Perlindungan

<sup>35</sup> Papendang, A.A. (2016). Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998. *Jurnal Lex Administratum*, 4(3), h. 83

<sup>36</sup> Irini, D.A. *Op.Cit*, h. 151

<sup>37</sup> Ngiu, S.F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Jurnal Lex Privatum*, 3(1), h. 242

<sup>38</sup> Nugraha, R.A., Dkk. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. *Jurnal Serambi Hukum*, 8(2), h. 94

Konsumen, dimana bank selaku pihak yang memainkan peran sebagai pelaku usaha dilarang memasukan (mencantumkan) atau membuat klausula baku pada perjanjian dalam keadaan dimana konsumen dalam hal ini nasabah masih memanfaatkan jasa dari bank tersebut. Dari sini praktik perbankan dalam pencantuman klausula baku sangat bertentangan dengan ketentuan undang-undang tersebut tanpa adanya suatu pengawasan dan sanksi yang tegas. Hukum seharusnya memberikan kepastian, kemanfaatan dan terutama keadilan sebagai tujuan dari hukum, untuk itu perlu adanya perlindungan nasabah pengguna CRM.<sup>39</sup>

Hukum mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen merupakan wujud dari seluruh asas serta kaidah hukum, dimana mengatur dan memberikan perlindungan kepada nasabah dalam hubungannya serta masalah yang terjadi dengan bank selaku penyedia jasa, hal ini disebutkan oleh A.Z. Nasution.<sup>40</sup> Asas-asas yang terkait mengenai perlindungan nasabah, khususnya terkait mengenai perlindungan hukum nasabah pengguna CRM, terdapat pada penjelasan UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Asas Manfaat ( asas ini mengamanati bahwasanya dalam mengupayakan penyelenggaraan perlindungan nasabah diharuskan memberikan manfaat terhadap kepentingan nasabah serta bank sebagai pemberi jasa) ;
- b. Asas Keadilan (asas ini mewujudkan kesempatan bagi nasabah serta bank pemberi jasa dalam mendapatkan haknya serta juga pihak-pihak tersebut wajib melaksanakan kewajibannya) ;
- c. Asas Keseimbangan ( asas ini merupakan asas yang memberikan keseimbangan terhadap kepentingan nasabah serta bank baik dari segi materiil ataupun spiritual) ;
- d. Asas Keamanan serta Keselamatan Konsumen (asas ini mewujudkan adanya jaminan keamanan serta keselamatan nasabah dalam hal menggunakan, memakai serta memanfaatkan barang maupun jasa) ; dan
- e. Asas Kepastian Hukum (asas ini dimaksudkan untuk nasabah serta bank agar senantiasa mematuhi hukum serta dimaksudkan untuk memperoleh keadilan pada saat penyelenggaraan perlindungan nasabah).

Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat UU Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah yang menggunakan *Cash Recycling Machine* (CRM), sebagaimana diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, kewajiban-kewajiban tersebut diantaranya:

- a. Bank wajib menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha ;
- b. Bank wajib memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif ;
- c. Bank wajib memberikan jaminan kualitas barang maupun jasa yang dipasarkan kemasyarakat atas ketentuan standar kualitas barang maupun jasa ;

<sup>39</sup> Simanjuntak, D. (2016). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 1(4), h. 3

<sup>40</sup> Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Daya Widya, h. 62

- d. Informasi mengenai kondisi jaminan barang maupun jasa wajib diberikan oleh bank secara benar, jelas dan jujur. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan ;
- e. Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibkan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan ; dan
- f. Bank wajib memberi kompensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian.

15

Bank sebagai penyedia jasa CRM harus melaksanakan pemberian ganti rugi terhadap nasabah. Menghapuskan kemungkinan lahirnya tuntutan pidana berdasarkan bukti terhadap adanya unsur kesalahan oleh pihak bank tidak akan hilang hanya dengan pemberian ganti rugi yang telah dikemukakan di atas, terkecuali apabila bank selaku pemberi barang atau jasa dapat membuktikan kesalahan itu adalah merupakan kesalahan nasabah selaku konsumen maka ketentuan ini tidak berlaku.<sup>41</sup>

Kaitannya dengan perlindungan nasabah pengguna jasa (CRM) ketentuan UU Perlindungan konsumen pada Pasal 4 menyebutkan beberapa hak nasabah selaku konsumen, yaitu:

- a. Nasabah berhak atas keamanan, kenyamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa
- b. Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan serta memilih barang maupun jasa dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan
- c. Nasabah berhak mendapatkan informasi yang sebenar-benarnya, sejas-jelasnya dan informasi yang jujur dari kondisi serta jaminan barang maupun jasa
- d. Bank wajib mendengar pendapat dan keluhan nasabah mengenai barang maupun jasa yang digunakan
- e. Nasabah berhak atas perlindungan, advokasi serta upaya dalam menyelesaikan sengketa perlindungan<sup>18</sup> nasabah secara benar dan patut
- f. Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan nasabah
- g. Nasabah memiliki hak untuk diperlakukan maupun dilayani secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif terhadap nasabah
- h. Nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian terhadap risiko kerugian terhadap penggunaan barang maupun jasa, dan
- i. Nasabah berhak atas hak-hak yang telah ada dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

18

Beberapa kewajiban nasabah juga dicantumkan dalam UU tentang Perlindungan Konsumen, yakni pada Pasal 5, yaitu:

- a. Nasabah wajib membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur penggunaan, dan pemanfaatan barang maupun jasa demi keamanan serta keselamatan nasabah itu sendiri ;
- b. Pada saat pembelian barang maupun jasa pihak konsumen wajib beritikad baik ;

<sup>41</sup> Wafiya. *Op.Cit*, h. 49

- c. Konsumen wajib membayar barang maupun jasa sesuai nilai yang telah diperjanjikan atau disepakati ; dan
- d. Penyelesaian hukum terhadap sengketa perlindungan nasabah wajib diikuti nasabah secara benar serta patut.

**15**  
**3.2 Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Cash Recycle Machine (CRM) Sebagai Perlindungan Terhadap Nasabah**

Kepercayaan masyarakat terhadap bank dapat timbul apabila bank mampu menyeimbangkan kinerja perbankan dengan kebutuhan masyarakat yang selalu meningkat, maka dari itu upaya serta tindakan nyata dari bank diperlukan selain memberikan layanan yang berkualitas bank juga wajib memberikan jaminan keamanan.<sup>42</sup> Keamanan berupa upaya melindungi nasabah merupakan hak nasabah yang wajib diberikan pihak perbankan selaku penyedia jasa.<sup>43</sup> Hal ini sangat baik dan penting untuk melahirkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah, khususnya kenyamanan penggunaan CRM.

Kesalahan yang timbul diakibatkan oleh kesalahan ataupun kelalaian dari seorang nasabah juga sering timbul dalam menggunakan CRM itu sendiri. Namun hal itu tidak lepas dari kurangnya informasi dan edukasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam penggunaan CRM. Untuk dari itu pihak bank dalam penyedia jasa perbankan dalam melakukan perlindungan preventif kepada nasabah, wajib memberikan informasi dan edukasi terhadap jasa yang ditawarkan khususnya dalam penggunaan CRM. Karena informasi dan edukasi penggunaan CRM merupakan salah satu hak dari nasabah selaku konsumen.

Dari hasil wawancara Penulis dengan Arianto Wijaya, S.Si sebagai CS (*Customer Service*) di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Wiradesa, Pekalongan. Di samping kelalaian dan kecerobohan dari seorang nasabah, kerugian materiil yang diderita nasabah dalam mekanisme penggunaan CRM dikarenakan oleh kerusakan teknis dari CRM itu sendiri maka pihak nasabah dalam hal ini konsumen berhak atas pemenuhan kerugian materiil yang dialami. Sebagai contoh kerugian materiil yang dialami nasabah adalah pada saat transaksi setor tunai menggunakan CRM, uang tertelan tapi transaksi gagal. Artinya sejumlah uang yang kita masukan kedalam mesin CRM tidak menambah saldo rekening simpanan, kadangkala transaksi sukses namun kartu tertelan mesin. Contoh lain adalah ketika melakukan penyetoran di CRM, uang terselip dan ditolak mesin dikarenakan uang yang dimasukan oleh nasabah tidak rapi ataupun sudah lusuh. Hal ini biasa terjadi apabila kurangnya informasi nasabah dalam penggunaan CRM dan juga apabila terjadi *error* pada CRM.<sup>44</sup> Kejadian *error* yang sering terjadi pada CRM biasanya terjadi akibat, sebagai berikut:

<sup>42</sup> Murniati, R. (2013). Perlindungan Hukum Atas Dana Nasabah pada Bank Melalui Lembaga Penjamin Simpanan. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, 17 (3), h. 305

<sup>43</sup> Tampubolon, W.S, & Sunarmi, dkk. (2014). Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Atas penyimpanan Barang di Safe Deposit Box (Studi pada PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi). *USU Law Journal*, 2(3), h. 218

<sup>44</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Arianto Wijaya,S.Si ,CS di BCA Kantor Cabang Pembantu Wiradesa, Pada Tanggal 12 Desember 2018, Pukul 14.00 WIB

- a. Uang pada CRM sudah melampaui jumlah kapasitas mesin, sehingga mengakibatkan muncul pesan *error* pada saat transaksi setor tunai.
- b. Adanya gangguan jaringan atau interkoneksi pada CRM.
- c. Mesin CRM mengalami gangguan teknis baik ringan maupun berat berupa mesin kotor karena debu di dalam mesin atau rusaknya komponen mesin.

Apabila, nasabah pengguna CRM mengalami kerugian materiil baik diakibatkan karena kelalaiannya sendiri atau ataupun *error* pada CRM, maka nasabah dapat mengajukan suatu tuntutan maupun meminta pertanggungjawaban atas upaya pemenuhan haknya kepada pihak bank berdasarkan ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perbankan serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Terkait pemenuhan hak nasabah oleh bank atas kerugian yang dialami pada saat penggunaan CRM dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pemberian sanksi bertujuan memberikan kesadaran dan kehati-hatian bagi pelaku usaha.<sup>45</sup> Namun ketika kita kembali sadarkan terhadap Undang-Undang Dasar 1945 serta nilai-nilai negara hukum yang mengedepankan asas musyawarah, maka mediasi merupakan forum yang juga penting. Hal ini menghendaki sengketa perbankan diselesaikan secara baik dan benar demi keuntungan bersama. Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum atau pengadilan dapat dikesampingkan atau dihentikan demi tercapainya prinsip penyelesaian sengketa secara sederhana, murah dan cepat.<sup>46</sup>

Disini terlihat jelas untuk menghindari jalur hukum diatas perlu adanya pertanggungjawaban bank secara konkret jika nasabah selaku konsumen mengalami kerugian. Penanganan atau penyelesaian berupa bank mau menerima keluhan <sup>41</sup>upun pengaduan nasabah, merupakan tanggung-jawab dari perbankan selain untuk menghindari berlarut-larutnya suatu masalah. Penanganan atas pengaduan nasabah terhadap penggunaan CRM wajib dilaksanakan dengan standar waktu yang ditetapkan serta berlaku secara umum dalam dunia perbankan.<sup>47</sup>

Dari hasil wawancara Penulis dengan Sari Narulita R. Geni, SE sebagai CS (*Customer Service*) di BRI Cabang Luwuk, Unit Luwuk. Pihak BRI dalam menyelesaikan pengaduan nasabah terkait saldo yang tidak bertambah namun uang masuk ke dalam CRM, dilakukan sesuai prosedur pelayanan dan ketentuan yang ada. *Customer Service* BRI akan menerima pengaduan dari nasabah dengan meminta data-data nasabah, data tersebut berupa data pribadi maupun data yang berkaitan dengan transaksi sehingga nasabah tidak perlu menunggu di Bank. Kemudian, *Customer Service* BRI akan memprosesnya melalui sistem yang bernama CHS (*Complaint Handling System*), apabila kerugian materiil yang dialami nasabah benar adanya, maka paling cepat 1 hari kerja pihak BRI akan melakukan ganti rugi melalui sistem secara otomatis yang

<sup>45</sup> Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), h. 8

<sup>46</sup> Thomas, J.I.R. (2013). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam <sup>41</sup>mbobolan Rekening Nasabah. *Jurnal Lex et Societatis*, 1(1), h. 128

<sup>47</sup> Hamin, M.W. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank. *Jurnal Lex Crimen*, 6(1), h. 49

akan menambah saldo nasabah dengan sendirinya sesuai kerugian materil yang dideritanya.<sup>48</sup>

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh pelaku jasa keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tatacara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan. Adapun mekanisme dalam penyelesaian pengaduan nasabah adalah:

- a. Pihak perbankan diwajibkan melayani serta menyelesaikan jika terdapat pengaduan nasabah secepatnya sebelum pengaduan tersebut diketahui pihak lain ;
- b. Pihak perbankan dalam melaksanakan pengaduan nasabah wajib menyelesaikannya secepatnya dengan kurun waktu 20 hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima ;
- c. Pihak bank wajib mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang mencakup prinsip akseibilitas, keadilan, independensi, efisiensi dan efektifitas.
- d. Perlakuan yang objektif dan seimbang terhadap setiap pengaduan wajib diberikan oleh pihak bank. Bank wajib memberikan kesempatan yang memadai kepada nasabah dalam menjelaskan isi dari pengaduannya serta memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan atas pengaduan (jika ada).
- e. Pernyataan maaf serta menawarkan *redress / remedy* atau ganti rugi kepada nasabah wajib dilakukan oleh pihak bank. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi adanya pengaduan yang berisi tuntutan ganti rugi, kemudian pengaduan tersebut adalah benar adanya kerugian material dan konsumen telah memenuhi kewajibannya.

Pihak perbankan perlu melakukan hal tersebut, untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan kepastian nasabah untuk bertransaksi menggunakan CRM, sehingga diharapkan mampu menciptakan keadilan di masyarakat yang diberikan oleh institusi perbankan. Seperti terlihat dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah atas kerugian penggunaan CRM, maka pihak bank wajib memenuhi hak-hak nasabah berupa ganti rugi yang bertujuan untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang atau rusak atas penggunaan CRM tersebut.<sup>49</sup> Dalam pemenuhan hak nasabah, kerugian dalam penggunaan CRM oleh nasabah akan sangat baik jika memiliki kepastian hukum. Dalam membuktikan adanya kepastian hukum itu, pihak perbankan wajib menyediakan fungsi pelayanan terhadap pengaduan konsumen secara rutin, teratur, transparan, adil serta akuntabel yang langsung di bawah pengawasan OJK.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Sari Narulita R. Geni ,CS di BRI Kantor Cabang Luwuk Unit Luwuk, Pada Tanggal 30 Januari 2019, Pukul 16.00 WITA

<sup>49</sup> Papendang, A.A. *Op.Cit*, h. 80

<sup>50</sup> Course Hero. Haknya apabila terjadi kerugian dalam penggunaan cash. Retrieved from <https://www.coursehero.com/file/p2ju1hg/haknya-apabila-terjadi-kerugian-dalam-penggunaan-Cash-Recycling-Machine-sudah/>

#### 4. Kesimpulan

*Cash Recycling Machine* (CRM) merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh pihak bank dan merupakan pengembangan dari ATM dan CDM. CRM saat ini sangat membantu mobilisasi keuangan nasabah yang begitu pesat. Namun tidak jarang terjadi kerugian yang diderita oleh nasabah dalam penggunaan CRM ini, untuk itu perlu adanya perlindungan hukum kepada nasabah selaku konsumen jasa bank tersebut. Pada dasarnya perlindungan hukum tersebut mengacu pada Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan pertanggungjawaban pihak bank sebagai perlindungan nasabah mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Tanggung jawab pihak Bank dapat dilakukan sebelum munculnya kerugian yang dialami nasabah pengguna *Cash Recycling Machine* (CRM). Bank berkewajiban memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai penggunaan jasa CRM, berupa informasi yang tepat jelas, benar serta jujur atas kondisi serta jaminan dalam penggunaannya. Bank berkewajiban melakukan pemeliharaan dan perbaikan untuk menciptakan sistem perlindungan nasabah yang memuat unsur-unsur kepastian hukum. Diharapkan perbankan penyedia jasa mampu memberikan informasi terhadap resiko yang mungkin muncul pada saat penggunaan jasa CRM.

Nasabah pengguna jasa CRM yang mengalami kerugian materil dapat melakukan pengaduan ke bank yang memberikan jasa tersebut untuk mendapatkan ganti rugi. Bank berkewajiban memberikan ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu pada UU Perlindungan Konsumen dan Surat Edaran OJK tentang Pelayanan & Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Selain itu, diharapkan dengan peraturan tersebut dapat memberikan ketentuan bagaimana pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian.

#### Daftar Pustaka

##### Buku

- Gazali, D.S., & Usman, R. (2012). *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadjon, P.M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Hasibuan, H.M.S.P. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermansyah. (2006). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Bank Komersial*. Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Salim, H.S., & Nurbani, E.S. (2014). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sembiring, S. (1993). *Sinopsis Hukum Perbankan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Susilo, Y. S., Triandaru, S., & Santoso, A. T. B. (2000). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suteki & Taufani, G. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.



21 **nal**

- Astrini, D. A. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*, 3(1), 149-160.
- 1 Chalim, F. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Lex Et Societatis*, 5(9), 120-127.
- 11 Hamin, M.W. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Debitur) Bank Sebagai Konsumen Pengguna JasaBank Terhadap Risiko Dalam Perjanjian Kredit Bank. *Lex Crimen*, 6(1), 46-53.
- Hardika, R. A. N. J. M., & Ardianto, F. (2015). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online. *Serambi Hukum*, 8(02), 91-102.
- 6 Haryono. (2016). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Giro Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 3(2), 115-125.
- Jahri, A. (2016). Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandar Lampung. *Jurnal Fiat Justisia*. 10(1), 125-148. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no1>
- Kumalasari, R., Prananingtyas, P., & Rahmanda, B. (2018). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan. *Jurnal Law Reform*, 14(1), 42-56. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20236>
- 20 Mansyur, A., & Rahman, I. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10. <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>
- Murniati, R. (2013). Perlindungan Hukum Atas Dana Nasabah Pada Bank Melalui Lembaga Penjamin Simpanan. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, 17(3), 304-316. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no3.391>
- Muryatini, N. N. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Sistem Perbankan di Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 5(1), 119-130. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2016.v05.i01.p12>
- 14 Ngiu, S.F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Sebagai Subjek Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Jurnal Lex Privatum*, 3(1), 240-250.
- Palilati, R.M. (2017). Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal IUS*, 4(1), 46-53. <http://dx.doi.org/10.29303/ius.v5i1.414>
- 17 Papendang, A.A. (2016). Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Jurnal Lex Administratum*, 4(3), 77-86.
- Rusli, T. (2010). Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Jurnal Pranata Hukum*, 5(2), 67-76.
- Simanjuntak, D. (2016). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 1(4), 1-10.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal De Lega Lata*, 1(2), 430-447.
- 10 Tampubolon, W. S., Sunarmi, S., Purba, H., & Barus, U. M. (2014). Perlindungan Konsumen terhadap Nasabah Atas Penyimpanan Barang di Safe Deposit Box

(Studi pada PT. Bank Panin Cabang Pembantu Tebing Tinggi). *USU Law Journal*, 2(3), 205-220.

Thomas, J.I.R. (2013). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah. *Jurnal LexEt Societatis*, 1(1), 122-137.

Wafiya, W. (2012). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Transaksi Perbankan Melalui Internet. *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, 14(1), 37-52.

Witasari, A., & Setiono, A. (2016). Perlindungan Hukum Pengguna Jasa electronic Banking (e-banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum pidana di Indonesia. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 126-137.  
<http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1422>

### Skripsi

Mulyati. (2017). *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam

### Online/World Wide Web :

Course Hero. Haknya apabila terjadi kerugian dalam penggunaan cash. Retrieved from <https://www.coursehero.com/file/p2ju1hg/haknya-apabila-terjadi-kerugian-dalam-penggunaan-Cash-Recycling-Machine-sudah/>

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### Surat Edaran

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

### Wawancara

Akis Syarif Hidayatullah,S.Pt , CS, Wawancara di BNI Kantor Cabang Kudus, 18 Desember 2018

Arianto Wijaya,S.Si ,CS. Wawancara di BCA Kantor Cabang Pembantu Wiradesa, 12 Desember 2018

Sari Narulita R. Geni, CS, Wawancara di BRI Cabang Luwuk Unit Luwuk, 30 Januari 2019

# Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.ubaya.ac.id">repository.ubaya.ac.id</a> Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	1%
4	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
5	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://www.ejournal.warmadewa.ac.id">www.ejournal.warmadewa.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://jhmb.ac.id">jhmb.ac.id</a> Internet Source	1%

[jurnal.penerbitsign.com](http://jurnal.penerbitsign.com)

9	Internet Source	1 %
10	<a href="http://sinta3.ristekdikti.go.id">sinta3.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://adaselalu11.blogspot.com">adaselalu11.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
12	Submitted to University of South Australia Student Paper	1 %
13	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	1 %
15	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://www.openjournal.unpam.ac.id">www.openjournal.unpam.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1 %
18	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
20	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On

# Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

**/70**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

PAGE 1



**Comment 1**  
no comment

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17