

Tinjauan Yuridis Para Pihak dalam Transaksi Pengambilan atau Transfer Dana Melalui Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Augustinus Simanjuntak

Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra Surabaya

E-mail: augusssm@peter.petra.ac.id

ABSTRAK

Menurut pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata atau Burgerlijk Wetboek (BW), ada empat syarat sahnya suatu kontrak bisnis yang harus dipenuhi oleh para pihak. Salah satunya ialah kesepakatan. Berdasarkan syarat ini, posisi para pihak harus sejajar pada tingkat yang sama. Selain itu, masing-masing pihak harus eksis dan melakukan komunikasi yang efektif sebelum mencapai kesepakatan. Lazimnya, setiap subjek dalam transaksi bisnis membutuhkan proses persetujuan terlebih dahulu antara pihak yang satu dengan pihak lainnya, dan kemudian para pihak menuju pada penyerahan atau pemindahan objek transaksi. Paling tidak, mereka harus saling mengetahui bila transaksi akan dilaksanakan. Tetapi, syarat hukum ini tidak sepenuhnya ditemukan di salah satu fasilitas transaksi bank, yaitu *automatic teller machine* atau yang biasa disebut mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Permasalahan hukum yang timbul dari sistem transaksi ini adalah terkait dengan subjek atau para pihak. Setiap waktu nasabah pergi ke mesin ATM, ia tidak akan menemukan pihak lain berada di sana. Itu artinya bahwa nasabah melakukan transaksi tanpa kehadiran perwakilan pihak bank. Oleh karena itu, jika mesin ATM rusak dan saldo nasabah sudah berkurang karena sempat terdebit maka bank tidak selalu mau bertanggungjawab atas uang nasabah yang hilang itu.

Kata kunci: transaksi, para pihak, kesepakatan, mesin ATM, kerugian nasabah.

ABSTRACT

According to civil code or Burgerlijk Wetboek (BW), article 1320, there are four legal conditions of business contract must be fulfilled by parties. One of condition is agreement. Based on this condition, the position of each parties must be equal at the same level. Besides, each parties must be exist and make effective communication before get in to that agreement. Commonly, every subjects in business transaction need dealing process first between one to another party, and than the parties goes to delivering or transferring the object of transaction. At least they have to know each other first if transaction will be implemented. But, this legal term is not fully found in one of banking transaction facilities that is automatic teller machine as we called Anjungan Tunai Mandiri (ATM). The legal issue which come out from this transaction system is particularly regarding to the subjects or parties. Every time the customer goes to ATM, she or he will not find another party existing there. It means that customer do transaction without presence of bank party. So, if ATM has broken and the balance in costumer account has decreased for debit, bank does not always liable for the costumer loss.

Keywords: transaction, parties, agreement, ATM machine, costumer loss.

PENDAHULUAN

Kemudahan dalam bertransaksi bisnis merupakan suatu tuntutan masyarakat di era post modern ini. Untuk memenuhi tuntutan tersebut dunia usaha terus-menerus melakukan inovasi dan kreasi menyangkut sarana atau fasilitas transaksi bisnis. Salah satunya ialah transaksi pengambilan atau transfer (pemindahbukuan) dana lewat mesin *automatic teller machine* atau *automatic transaction money* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM merupakan sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* manusia. Banyak ATM juga memungkinkan penyimpanan uang atau cek, dan transfer uang.

Namun, sarana yang mempermudah transaksi tersebut tidak menutup kemungkinan menimbulkan persoalan hukum. Oleh karena itu, transaksi melalui ATM perlu dikaji dari aspek hukum untuk mencegah terjadinya resiko kerugian di salah satu pihak yang bertransaksi. Perangkat hukum dalam transaksi bisnis diharapkan dapat melindungi hak-hak para pihak sekaligus menjadi *problem solving* apabila terjadi sengketa di kemudian hari.

Dalam prakteknya, transaksi pengambilan dana lewat ATM ternyata sering dikeluhkan oleh nasabah bank. Misalnya, seorang nasabah sebuah bank swasta di Surabaya mengungkapkan kekecewaannya saat menggunakan ATM milik bank tersebut (Jawa Pos, 06-04-2007). Ketika itu, si nasabah bermaksud mengambil uang di ATM di salah satu cabang sebesar

Rp 1.000.000. Si nasabah sudah menekan angka Rp 1.000.000,- pada tombol ATM, tiba-tiba mesin ATM *error* (rusak) sehingga membuat si nasabah panik dan khawatir saldonya terdebet. Sehari kemudian, ia mengambil uang melalui ATM bank yang sama di sebuah toko roti. Ternyata, kekhawatiran nasabah itu terbukti. Saldonya telah berkurang Rp 1.000.000. Padahal, saat pengambilan sebelumnya uang si nasabah tidak keluar karena ATM *error*. Kejadian ini sudah disampaikan ke pihak bank namun belum ada *feedback* dari bank yang bersangkutan.

Kekecewaan si nasabah yang kedua terjadi pada Rabu, 4 April 2007. Ketika itu si nasabah bermaksud mengambil uang di ATM bank yang sama di Kertajaya sebesar Rp 1.500.000, tetapi ternyata uang yang keluar dari mesin ATM hanya Rp 1.350.000 (kurang Rp 150.000). Anehnya, uang yang dikeluarkan ATM dalam kondisi terlipat-lipat. Ketika kasus ini dilaporkan ke pihak bank, staf bank mengatakan tidak ada kelebihan uang di ATM sebesar Rp 150.000. Pihak bank memperkirakan ada pelanggan lain yang mengambil uang si nasabah yang kebetulan memakai ATM sesudah si nasabah.

Uraian kasus di atas merupakan salah gambaran dari sekian banyak kasus yang mungkin pernah dialami oleh nasabah bank dalam bertransaksi lewat ATM. Umumnya, pihak nasabah berada dalam kedudukan hukum yang lemah, sehingga nasabah mengalami kerugian. Padahal, setiap transaksi bisnis diharapkan selalu menguntungkan para pihak. Adanya pihak yang dirugikan tentu bisa karena dari faktor kesalahan dari pihak lainnya, kecuali karena faktor *force majeure*. Tetapi, kerugian itu bisa juga karena kesalahan sendiri. Dalam transaksi lewat ATM yang tiba-tiba rusak umumnya pihak bank cenderung tidak mau dipersalahkan dengan *reasoning* yang secara hukum masih bisa diperdebatkan. Kelemahan nasabah terletak pada proses pembuktian. Nasabah tidak paham mengenai apa sebenarnya yang terjadi di saat ATM mengalami kerusakan secara tiba-tiba. Nasabah hanya mengandalkan kepercayaan atas sarana transaksi yang disediakan oleh bank yang bersangkutan. Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan hukum sebagai berikut:

1. Siapakah subjek hukum dalam transaksi pengambilan uang lewat ATM?
2. Apa resiko yang dialami oleh salah satu pihak bila pihak lainnya tidak hadir di saat pelaksanaan transaksi?

METODE PENULISAN

Berhubung topik tulisan ini berkaitan dengan aspek hukum mengenai transaksi bisnis dalam bidang perbankan maka penulisan ini tergolong penelitian hukum perdata (*private law*) dengan metode kajian

normatif dan doktrinal. Penulisan ini menggunakan pendekatan deduktif melalui proses argumentasi hukum atau *legal reasoning*, yang terdiri atas tiga tahap yaitu: logika, dialektika, dan prosedural (Philipus Hadjon, 2005). Penelitian hukum normatif dimaknai sebagai penelitian undang-undang, yurisprudensi (*case law*), kontrak, dan nilai-nilai hukum yang hidup dalam masyarakat (hukum tak tertulis). Sedangkan penelitian hukum doktrinal adalah penelitian terhadap asas-asas hukum perdata, literatur hukum perdata, pandangan-pandangan para sarjana hukum perdata yang mempunyai kualifikasi tinggi dan perbandingan hukum perdata.

Untuk membahas permasalahan hukum mengenai transaksi pengambilan atau pemindahan uang lewat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maka penelitian hukum menggunakan prosedur yang meliputi: *concept approach* (pendekatan konsep), *statuta approach* (pendekatan undang-undang), dan *case approach* (pendekatan kasus). Pendekatan ini menunjukkan suatu karakter khusus dari kajian hukum yang kualitas ilmiahnya sulit dikelompokkan ke dalam salah satu cabang pohon ilmu. Ciri khas penting kajian hukum (perdata) adalah karakternya yang normatif.

Pendekatan deduktif dimaksudkan bahwa kerangka berpikir berangkat dari asas-asas hukum perdata yang sifatnya tetap, universal dan dapat diimplementasikan ke dalam norma hukum perdata, dalam hal ini hubungan hukum dalam transaksi perbankan lewat mesin ATM. Bahan hukum primer yang dipakai dalam penulisan ini terfokus pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPd) yang berkaitan dengan hubungan hukum dalam transaksi pengambilan atau pemindahbukuan uang lewat ATM. Sedangkan bahan hukum sekunder merupakan bahan pendukung bahan hukum primer, antara lain berupa: *text book*, artikel dalam berbagai majalah ilmiah, jurnal hasil penelitian dan tulisan di media cetak.

PEMBAHASAN

Asas-Asas dalam Bertransaksi

Hukum perdata (*private law*) merupakan kategori hukum yang mengatur hubungan hukum (transaksi) antara individu dengan individu, atau antara individu dengan badan hukum, atau antara badan hukum dengan badan hukum (masing-masing bertindak sebagai subjek hukum). Karakteristik penting dari hukum perdata ialah ia lahir berdasarkan kesepakatan para pihak (banyak terjadi dalam praktek kehidupan sehari-hari). Hubungan hukum diartikan sebagai kemunculan hak dan kewajiban dari suatu perbuatan hukum. Sedangkan perbuatan hukum perdata, antara

lain terdiri atas: jual-beli, sewa-menyewa, sewa beli, pinjam-meminjam, simpan-pinjam, tukar-menukar, hibah wasiat, pewarisan, dan sebagainya. Dalam bisnis perbankan, nasabah penyimpan dana disebut sebagai kreditur bagi bank, sedangkan bank penyimpanan dana bisa disebut sebagai debitur bagi nasabah.

Ada beberapa asas hukum perdata yang perlu diperhatikan dalam mengkaji transaksi pengambilan uang melalui ATM. Pertama, asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUHPdt). Asas ini berbunyi: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Asas ini memberi kebebasan kepada para pihak untuk mengadakan perjanjian dengan siapa pun, bebas menentukan substansi perjanjian, bebas menentukan pelaksanaan, dan bentuk perjanjian (tertulis atau tidak tertulis).

Kedua, asas *Pacta Sunt Servanda* (asas kepastian hukum). Asas ini menggariskan bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Pihak ketiga tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Dalam perkembangannya, asas *Pacta Sunt Servanda* diberi arti *pactum*, yang berarti kata sepakat tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya.

Syarat-Syarat Sahnya Transaksi

Namun kebebasan dan kepastian hukum dalam berkontrak tersebut tentu tidak bisa lepas dari persyaratan yang harus dipenuhi para pihak dalam bertransaksi. Dalam konstruksi hukum perdata, setiap transaksi bisnis harus memenuhi persyaratan yang telah lazim dan sudah lama dijadikan asas di berbagai negara. Tujuannya ialah agar para pihak tidak ada yang dirugikan di kemudian hari. Selain itu, persyaratan kontrak perlu sebagai batasan mana objek transaksi yang dibolehkan dan mana objek yang dilarang oleh negara.

Berdasarkan pasal 1320 KUHPdt atau *Burgerlijk Wetboek* (BW), ada empat syarat sahnya suatu kontrak dalam kegiatan bisnis, yaitu: (1) ada kata sepakat di antara para pihak yang bertransaksi; (2) para pihak mampu atau cakap dalam bertindak; (3) mengenai hal/ objek tertentu, dan (4) suatu sebab yang halal atau transaksi tidak bertentangan dengan undang-undang atau norma kesusilaan.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif karena terkait dengan subjek atau para pihak dalam transaksi (Daeng Naja, 2006). Sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut sebagai syarat objektif karena menyangkut objek suatu transaksi

atau perjanjian. Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka transaksi bisa dimintakan untuk dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan ialah pihak yang menilai dirinya tidak cakap atau tidak mampu bertindak atau pihak yang menilai dirinya telah dipaksa untuk bertransaksi. Berbeda dengan syarat subjektif, apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka transaksi dinyatakan batal demi hukum. Dengan kata lain, perjanjian atau transaksi bisnis dianggap tidak pernah ada.

Dalam transaksi pengambilan uang di ATM, para pihak ialah nasabah di satu pihak dan bank di pihak yang lain. Dengan demikian, penentuan subjek dalam transaksi di mesin ATM tidaklah sulit. Persoalan baru timbul di saat transaksi berlangsung salah satu pihak tidak hadir atau tidak eksis. Transaksi hanya dilakukan sendiri oleh si nasabah tanpa disaksikan atau diketahui oleh pihak bank (tanpa adanya tawar-menawar). Berapa dana yang diambil dan kapan transaksi dilakukan oleh nasabah semata-mata diputuskan sendiri oleh nasabah sendiri. Hanya saja, ketika nasabah memutuskan untuk bertransaksi di mesin ATM maka nasabah tersebut otomatis harus tunduk pada ketentuan baku dari pihak bank yang tertera dalam alur-alur atau prosedur yang ditampilkan di layar ATM.

Transaksi tanpa didahului dengan proses tawar-menawar dalam dunia bisnis dikenal dengan *acceptance theory* (teori penerimaan), atau dalam literatur Belanda disebut *ontvangst theorie*. Artinya, kapan perjanjian (transaksi) terjadi dan mengikat para pihak tidak diatur dalam undang-undang. KUHPdt hanya mengatur mengenai "persetujuan kehendak" antara para pihak (Pasal 1320). Menurut teori penerimaan, saat terjadi perjanjian tergantung pada kondisi konkrit yang dibuktikan oleh perbuatan nyata (menerima) atau dokumen perbuatan hukum (bukti menerima).

Melalui perbuatan nyata itu dapat diketahui peristiwa adanya transaksi (perjanjian), yaitu tempat, hari dan tanggal, dan dokumen yang timbul. Salah satu pihak (nasabah) dianggap sungguh-sungguh menerima setelah ada tindakan nyata, yaitu memasukkan kartu ATM ke mesin ATM dan menekan tombol perintah transaksi serta keluarnya nota transaksi dari mesin. Namun tidak semua mesin ATM menyediakan nota transaksi, cukup mengandalkan data dalam tampilan layar ATM. Kelemahan *acceptance theory* ialah nasabah mau tidak mau harus menerima segala konsekuensi yuridis yang tertera dalam kesepakatan walaupun nasabah sendiri tidak memahami isi ketentuan baku dari bank. Sebagai contoh, penulis mengutip ketentuan baku dalam sebuah kartu ATM berikut ini:

“By signing and / or using this card, the holders agrees to be bound by terms and conditions specified in the Bank Card Center Agreement and all future amandements thereto.”

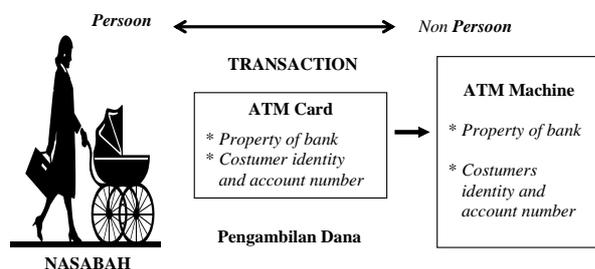
Selain itu, di kartu ATM juga tercantum bahwa kartu tersebut adalah milik bank yang bersangkutan. Jadi, ada kenyataan lain bahwa alat transaksi adalah milik salah satu pihak (bank) dan nasabah bisa mengakses berdasarkan nomor rekening nasabah. Namun, alat transaksi tidak turut menentukan kedudukan para pihak dalam transaksi. Apa pun sarana yang dipakai tidak menjadi soal, yang penting ialah proses menuju kesepakatan bertransaksi.

Skema transaksi:

I. Transaksi awal di counter bank



II. Transaksi di mesin ATM



Sumber: Pengolahan Data Primer dan Sekunder

Terdapat perbedaan keberadaan subjek dalam dua tahap transaksi di atas. Pada transaksi pertama (penyimpanan dana), para pihak hadir atau eksis (ada komunikasi dan kesepakatan). Nasabah datang sendiri (person) ke counter bank menemui staf bank (person) yang bertindak mewakili bank (rechtsperson/badan hukum). Sedangkan dalam transaksi tahap kedua (pengambilan dana) oleh nasabah di mesin ATM, pihak bank tidak hadir. Artinya, transaksi dilakukan sendiri oleh nasabah.

Persyaratan harus adanya kesepakatan di dalam transaksi bisnis merupakan bukti nyata bahwa pihak-pihak yang bertransaksi harus hadir atau connect satu sama lain dalam proses transaksi itu. Hadir di sini bisa dimaksudkan bahwa para pihak saling tahu sama tahu mengenai keadaan objek yang ditransaksikan, dalam hal ini objek transaksi berupa sejumlah dana. Kehadiran ini dibuktikan pula dengan adanya tanda

tangan atau tanda lain yang bisa dipersamakan dengan itu sebagai wujud persetujuan person (subjek orang) yang tidak bisa digantikan dengan non person (mesin).

Dalam ketentuan *Principal of international Comercial Contracts* (PICC), pada bab II tentang formasi (formation) diatur dengan jelas mengenai pembentukan kontrak, yaitu adanya proses tawar-menawar. Secara rinci diatur mulai tahap penawaran sampai terjadinya akseptasi serta kemungkinan terjadinya perubahan baik penawaran maupun akseptasi (Sogar Simamora: 2003). Dengan kata lain, lazimnya, setiap proses menuju kesepakatan dalam bertransaksi selalu diawali dengan proses komunikasi yang efektif di antara kedua pihak yang menaruh perhatiannya masing-masing pada objek transaksi.

Dalam hukum perjanjian (law of contract) di Amerika, ada empat syarat sahnya suatu transaksi (Salim: 2007): (1) adanya offer (penawaran) yaitu suatu janji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu; (2) Meeting of minds (persesuaian kehendak mengenai objek perjanjian); (3) Consideration (prestasi masing-masing pihak secara timbal balik); (4) Competent parties and legal subject matter (kemampuan para pihak dan keabsahan tentang subjek).

Konsekuensinya, apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi (ingkar janji) atau cacat prestasi maka pihak lainnya dapat menuntut ganti rugi kepada pihak yang wanprestasi tersebut. Artinya, secara objektif kedua pihak bisa dengan sadar mengetahui apa yang terjadi pada proses transaksi dan bagaimana keadaan objek transaksi. Persoalannya sekarang ialah, bagaimana posisi para pihak dalam transaksi pengambilan dana lewat ATM?

Ketika seorang nasabah mendatangi sebuah ATM dan bermaksud melakukan transaksi pengambilan uang maka pihak yang sepakat untuk mengikat diri ke dalam suatu transaksi itu adalah pihak bank dan nasabah. Hanya saja, salah satu pihak tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu. Bahkan, kesepakatan nasabah mengenai jumlah dana yang ditransaksikan tidak didahului dengan komunikasi personal dengan pihak bank. Sehingga apa pun respon mesin ATM terhadap perintah dari nasabah secara otomatis dianggap sebagai persetujuan pihak bank. Ketidakhadiran pihak bank dalam transaksi seolah sudah diwakili oleh sebuah mesin yang bisa saja error atau rusak.

Akan tetapi, mesin tetaplah memiliki kinerja seperti mesin. Mesin tidak bisa dianggap sebagai suatu subjek transaksi dan tidak dapat dipersamakan dengan person yang bisa mewakili pihak bank (misalnya, lewat surat kuasa atau perintah). Ia tidak

bisa melahirkan suatu kesepakatan subjektif. Oleh karena itu, mesin ATM bermasalah tidak bisa dipersalahkan. Secara hukum, mesin ATM bukan subjek hukum sebagaimana dipersyaratkan oleh pasal 1320 BW, melainkan sekedar alat transaksi. Di sinilah letak lemahnya kedudukan hukum nasabah dalam transaksi lewat ATM.

Khusus transaksi transfer dana, misalnya, seharusnya mengacu pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengharuskan adanya surat bukti transfer dana yang dibubuhi tanda tangan atau cap dari para pihak. Selama ini transfer dana melalui bank dilakukan dengan sarana wesel, surat bukti pengiriman uang (dengan *mail*, telegram, telex). Namun, kegiatan transfer sudah banyak dilakukan oleh nasabah lewat ATM.

Pihak bank sulit untuk bisa dipersalahkan atas ATM yang *error*. Sebab, pihak bank tidak hadir dan tidak menyaksikan sendiri proses transaksi itu, kecuali pihak bank memang mengakui adanya problem mesin ATM tersebut melalui penelusuran bukti-bukti nyata yang sempat tercatat oleh ATM. Persoalannya, apabila ATM mencatat dengan baik jumlah uang yang sudah dikeluarkan namun kenyataannya nasabah tidak menerima sama sekali dana dimaksud, atau dana yang diterima berkurang akibat mesin ATM *error*, apakah pihak bank mau menindaklanjuti laporan nasabah dengan meneliti kerusakan mesin ATM? Sebab, dalam konteks ini beban pembuktian ada pada pihak bank.

Pola transaksi sepihak di mesin ATM dapat mengakibatkan posisi nasabah lemah dalam hal pembuktian adanya kerugian akibat mesin *error*. Oleh karena itu, ketentuan pasal 1320 BW sudah merupakan keharusan untuk melindungi para pihak dari kerugian yang bisa timbul akibat kesalahan salah satu pihak. Transaksi yang tidak memenuhi syarat pasal 1320 BW bisa mengarah pada resiko salah satu pihak dirugikan. Resikonya, pihak yang dirugikan tidak bisa menggugat ganti rugi kepada pihak yang seharusnya bertanggungjawab atas kerugian yang timbul.

Dalam terminologi hukum perdata, resiko dalam suatu perjanjian (kontrak) ialah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan oleh suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak. ATM yang rusak memang bukan kesalahan pihak bank maupun pihak nasabah. Tetapi, konstruksi pertanggungjawabannya bisa mengarah pada siapa pemilik alat transaksi itu. ATM dan kartunya adalah milik bank, sehingga bank bertanggungjawab atas kerusakan yang terjadi di saat nasabah melakukan transaksi. Persoalannya ada pada pembuktian. Nasabah tidak ahli dalam proses penelusuran kerusakan mesin. Dan, lagi pula hal itu

merupakan wewenang dan termasuk rahasia dalam perbankan.

Dampak ATM rusak atau *error* dalam pengambilan atau transfer dana, bila terjadi berulang-ulang, hanya bersentuhan dengan soal kepercayaan nasabah atas bank yang bersangkutan. Lebih dari itu, pihak bank tidak bisa dipersoalkan secara hukum meskipun pada hakekatnya pihak bank yang seharusnya bertanggungjawab. Sebab, *lavering* (penyerahan) objek transaksi berupa uang tidak dilakukan oleh subjek hukum (*persoon*) dari pihak bank, melainkan oleh mesin. Jadi, perlindungan hak nasabah sangat tergantung pada keadaan mesin ATM. Dengan demikian, bank bertanggungjawab untuk menyediakan mesin ATM yang aman bagi nasabah. Selain itu, pihak bank harus berupaya membuktikan apakah nasabah benar-benar mengalami kerugian akibat rusaknya ATM di saat bertransaksi (membalik beban pembuktian). Tugas bank untuk menelusurinya.

Oleh karena itu, tidak bisa dipungkiri bahwa transaksi yang paling aman dan tidak mengandung resiko *error* adalah di *counter* bank. Di *counter* bank, nasabah bisa bertemu langsung dengan personel bank yang mengetahui dan melihat langsung nominal dana yang ditransaksikan, serta adanya bukti tertulis. Dalam hal ini pihak bank tidak boleh menolak setiap permintaan transaksi pengambilan uang di *counter* bank. Kecuali apabila nasabah memang ingin bertransaksi lebih mudah, cepat, dan nyaman, penggunaan ATM menjadi alternatif pilihan. Namun jika suatu waktu ATM itu *error* maka kemungkinan resiko rugi ditanggung sendiri oleh nasabah.

Perlindungan Nasabah

Sebenarnya kerugian nasabah bank dalam transaksi di ATM bisa diselesaikan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di sini nasabah dipandang sebagai konsumen. Namun, nasabah mungkin tidak menyadari akan haknya untuk mendapatkan ganti rugi. Ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh nasabah, pada dasarnya berfungsi (Ari Purwadi: 2001):

1. Memulihkan hak-hak konsumen (nasabah) yang dilanggar
2. memulihkan atas kerugian baik materiil maupun immateriil yang telah diderita oleh nasabah, dan
3. memulihkan ke dalam keadaan semula.

Apabila nasabah mengambil sikap untuk tidak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya berarti nasabah telah membiarkan hak-haknya dilanggar oleh pihak bank. Ada beberapa kendala yang dialami oleh nasabah sehingga nasabah tidak mempersoalkan kerugian yang dialaminya secara

hukum lewat pengadilan. Pertama, ketidaktahuan nasabah bagaimana menuntut haknya ke pihak bank. Kedua, kelemahan nasabah dari segi pembuktian karena nasabah tidak ahli atau tidak menguasai teknologi transaksi di ATM. Ketiga, biaya perkara di pengadilan tidak sebanding dengan uang nasabah yang hilang ketika bertransaksi lewat ATM.

Untuk itu, UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 45 sampai dengan pasal 59). Dalam undang-undang ini diatur juga mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan dibentuk oleh Pemerintah. Tugas dan wewenang dari lembaga ini adalah:

- (1) Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen;
- (2) memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- (3) mengawasi pencantuman klausula baku;
- (4) melaporkan kepada penyidik umum bila terjadi pelanggaran;
- (5) menerima pengaduan dari konsumen;
- (6) melakukan tindakan penyelidikan sengketa konsumen;
- (7) melakukan tindakan penyidikan sengketa konsumen;
- (8) memutuskan ada tidaknya kerugian konsumen;
- (9) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;
- (10) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar.

Dengan adanya BPSK diharapkan kedudukan hukum nasabah bank yang mengalami kerugian akibat transaksi di ATM rusak (*error*) dapat menjadi kuat. Nasabah tidak melakukan sendiri upaya penuntutan ganti rugi. BPSK dapat menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan nasabah, baik melalui mediasi, konsiliasi, maupun melalui arbitrase.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Transaksi bisnis yang tidak memenuhi syarat-syarat sebagaimana digariskan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) beresiko menimbulkan kerugian di antara para pihak yang bertransaksi. Salah satu syarat penting dalam bertransaksi adalah kehadiran dan kesepakatan para pihak. Namun, mengacu pada *acceptance theory*, nasabah yang secara bebas menggunakan hak untuk bertransaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dianggap setuju dan menerima ketentuan bank yang bersangkutan mengenai transaksi ATM.

Meskipun pihak bank tidak hadir (tidak eksis) dalam transaksi pengambilan atau pemindahbukuan

dana melalui ATM, kesepakatan tetap dianggap telah terjadi. Konsekuensinya, kemudahan transaksi di ATM bisa menimbulkan resiko kerugian bagi nasabah apabila mesin ATM mengalami kerusakan (*error*) di saat transaksi berlangsung dan dana nasabah sudah terdebit. Kedudukan nasabah lemah secara yuridis karena nasabah mengalami kesulitan dalam pembuktian. Bank, sebagai pemilik kartu dan mesin ATM, merupakan pihak yang paling mengerti dan menguasai apa yang terjadi di dalam ATM. Dengan demikian, beban pembuktian ada pada pihak bank.

Untuk menengahi kedudukan hukum yang tidak seimbang antara nasabah dengan bank dalam transaksi lewat ATM, maka pemerintah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat menjadi lembaga perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat transaksi di ATM rusak. Dengan demikian, keluhan-keluhan nasabah yang sering terjadi dalam transaksi pengambilan uang di ATM dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan secara hukum dengan cepat dan adil.

Saran

1. Pihak bank perlu menciptakan sebuah sistem transaksi ATM yang aman bagi nasabah dengan memperbaiki kelemahan pembuktian di pihak nasabah ketika terjadi kerusakan mesin ATM yang dapat merugikan nasabah. Sistem pembuktian dari nasabah perlu diperkuat untuk mengimbangi kedudukan bank.
2. Bank tidak sepatutnya menolak keinginan nasabah (dalam bentuk ketentuan baku) untuk mengambil dana di *counter* bank, kecuali nasabah memang lebih menyukai transaksi lewat ATM. Nasabah berhak memilih prosedur transaksi yang disediakan oleh pihak bank, dan kedua prosedur transaksi itu seharusnya memiliki kenyamanan dan keamanan yang sama.
3. Pemerintah perlu mensosialisasikan fungsi dan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kepada masyarakat. Nasabah bank perlu mengetahui fungsi dan peran BPSK sebagai lembaga mediator atau konsiliator atau arbitrator antara bank dengan nasabah apabila timbul sengketa dalam transaksi pengambilan atau pemindahbukuan dana lewat ATM.

DAFTAR PUSTAKA

- Daeng Naja H.R, 2006, *Contract Drafting (Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis)*, cetakan kedua, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Fuady, Munir, 1994, *Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana.
- Hadjon M, Philipus dan Tatiek Sri Djatmiati, 2005, *Argumentasi Hukum*, Gajah Mada University Press.
- Purwadi, Ari, Desember 2001, *Model Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*, YUSTIKA, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Surabaya*, Volume IV Nomor 2.
- Salim, H, at.al., 2007, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Simamora, Y Sogar, Maret 2003, "Harmonisasi Prinsip-Prinsip Hukum Kontrak Indonesia Terhadap Sistem Perdagangan Global", *YURIDIKA, Jurnal Fakultas Hukum, Universitas Airlangga*, Volume 18.
- Simanjuntak, Augustinus, April 2007, *Kedudukan Nasabah dalam Transaksi ATM*, Ruang Publik Metropolis - Harian Jawa Pos.
- Subekti R, 1985, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermesa, cetakan ke XII, Jakarta.
- Subekti R, dan Tjitrosudibio R, 1992, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Praditya Paramita, Jakarta.
- Widjanarto, 2003, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Grafiti, Jakarta.