

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG KEHILANGAN DANA SIMPANAN AKIBAT INFORMASI *CALL CENTER* DI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

**INDIRA ISNA RAHMAWATI SHALWA**

## **Abstrak**

Pesatnya perkembangan bidang Pengetahuan dan Teknologi di era modern ini telah membawa perubahan yang signifikan terhadap peranan perbankan dalam kemajuan perekonomian Indonesia. Dalam hal ini bank berperan penting dalam menjaga keseimbangan perekonomian untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu layanan perbankan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah layanan ATM. Nasabah selama ini mengira dengan penggunaan kartu ATM yang mereka miliki sudah cukup aman. Namun dalam kenyataan yang ada, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah di mesin ATM tanpa diketahui siapa dan kapan transaksi tersebut dilakukan. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan perbankan khususnya pengguna ATM, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik ini, namun tetap saja ada nasabah yang dirugikan. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengangkat permasalahan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Kehilangan Dana Simpanan Akibat Informasi *Call Center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah yang kehilangan dana. Untuk menjawab permasalahan tersebut penulis menggunakan teori Perlindungan Hukum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan sumber utama adalah data sekunder. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah adalah melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah bank terdiri dari pengamanan kartu ATM, pengamanan mesin ATM, dan perlindungan tempat/gerai ATM serta perlindungan hukum lain untuk melindungi dana simpanan nasabah.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, nasabah bank, informasi *call center* di ATM.

# **LEGAL PROTECTION OF BANK CUSTOMERS WHO LOST DEPOSITS AS A RESULT OF THE INFORMATION CALL CENTER AT AUTOMATIC TELLER MACHINES (ATM)**

**INDIRA ISNA RAHMAWATI SHALWA**

## **Abstract**

The rapid development of the field of science and technology in the modern era has brought significant change to the role of banks in Indonesia economic progress. In this case the bank plays an important role in maintaining the balance of the economy to the public welfare. One banking service that is often used by the public is an ATM service. The customer has been thought to use their ATM card is quite safe. But the reality is that the people were shocked by the loss of a number of customer funds at ATM machines unnoticed and when the transaction is carried out. Accordingly the necessary legal protection for the customers of banking services users, especially users of the ATM, because even if the bank has been providing layered security guarantees for the security of electronic transactions is however still no customers were harmed. Therefore in this study raised the issue of legal protection of bank customers who lost money as a result of the information call center at automated teller machines and settlement of disputes that can be done by customers who lost money. To address these problems the author uses the theory of legal protection. This research using normative juridical research with primary sources are secondary data. Mediation can be done by customers is through litigation and non-litigation. Legal protection can be provided to customers consists of securing bank ATM card, ATM machine security, and protection of place/ATM outlets and other legal safeguards to protect customers deposits.

Key words: legal protection, bank customers, information call center at ATM.