

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

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 sebagaimana terkandung dalam pasal 4 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu “Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Peran bank tersebut didukung oleh tingginya daya beli dan kebutuhan masyarakat yang dapat meningkatkan pendapatan Negara maupun pendapatan perkapita penduduk. Tingginya kebutuhan masyarakat tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh pelaku usaha bisnis perbankan yaitu dengan memberikan berbagai macam akses yang memudahkan masyarakat dan/atau dikenal dalam dunia perbankan sebagai nasabah, yaitu diantaranya dengan memberikan layanan jaringan ATM yang luas, layanan Internet Banking, SMS Banking, dan layanan pembayaran lainnya yang ditujukan untuk kemudahan transaksi nasabah dimanapun dan kapanpun mereka berada.

Untuk dapat menjalankan kegiatannya, bank harus memiliki nasabah yang atas dasar kepercayaan dan perikatan yang disepakati bersedia menyimpan atau mengajukan peminjaman dana di bank bersangkutan. Dalam Pasal 37 b ayat (1) Undang-Undang Perbankan juga ditentukan bahwa bank menjamin simpanan nasabah, artinya bank harus bertanggung jawab bila terjadi kerugian tertentu terhadap simpanan nasabahnya. Sementara itu, untuk hubungan yang lebih khusus seperti bentuk pertanggungjawabannya diatur lebih lanjut dalam klausula perjanjian yang dibuat oleh nasabah dan pihak bank saat awal mengikatkan diri di bank yang bersangkutan.

Antara bank dan masyarakat yang menjadi nasabah terdapat hubungan hukum, hal tersebut didasarkan kepada suatu kepercayaan yang diikat dalam suatu perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan adanya perjanjian tersebut maka bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban dalam mengadakan hubungan hukum yang dimaksud. Hubungan hukum antara bank dan nasabah dimulai pada saat kedua belah pihak menandatangani perjanjian, dalam hal ini perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian pembukaan rekening tabungan.

Dengan adanya perjanjian ini nasabah menyetujui untuk memenuhi syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh pihak bank. Namun pada praktiknya isi dalam perjanjian yang telah ditentukan oleh pihak bank tersebut membuat posisi nasabah menjadi lemah secara yuridis ekonomis dan kurang menguntungkan. Karena dengan kekuasaan ekonomi yang lemah, nasabah tidak mempunyai pilihan lain dan terpaksa untuk menerima persyaratan perjanjian yang disodorkan kepadanya. Ketentuan yang mengatur hubungan hukum antara bank dan nasabah penabung ini biasanya tercantum pada halaman terakhir dari buku tabungan. Dengan demikian tabungan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank.¹

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank, yaitu antara lain pelayanan pada bank, fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank, serta tingkat kesehatan bank. Bank dituntut untuk dapat bekerja secara profesional serta dibina dan diawasi secara terus-menerus agar dapat berfungsi dengan efisien, sehat, wajar, mampu bersaing dan dapat melindungi dana yang disimpan oleh nasabah dengan baik.

Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat. Hal ini berarti kehadiran bank sebagai suatu badan usaha tidak semata-mata bertujuan bisnis, namun ada misi lain yakni peningkatan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.² Bank mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Simpanan merupakan dana yang

¹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h.233.

² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung, 2012, h.18.

dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana. Salah satu bentuk simpanan masyarakat yaitu simpanan dalam bentuk tabungan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati oleh para pihak.

Bank berkedudukan sebagai penerima simpanan dan nasabah penyimpan sebagai pemberi simpanan. Masyarakat penyimpan dana menyerahkan penguasaan hak milik atas dananya kepada bank. Jumlah dana yang dapat dihimpun oleh suatu bank merupakan pencerminan dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Simpanan nasabah penyimpan merupakan sumber dana bagi bank. Bank yang berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sudah sepatutnya bank menjaga serta melindungi dana simpanan nasabah penyimpan dana dan bertanggung jawab sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melindungi kepentingan nasabahnya.

Salah satu layanan perbankan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) atau yang lebih dikenal sebagai anjungan tunai mandiri di Indonesia. ATM merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi dalam perbankan yaitu berupa mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur. Dengan ATM tersebut nasabah dapat memperoleh banyak kemudahan sebagai pengguna jasa layanan perbankan yaitu antara lain dapat menarik uang tunai, memesan buku cek dan bilyet giro, meminta rekening koran, melihat saldo rekening, melakukan pembayaran listrik, telepon, air, dan pembayaran lainnya. Namun dengan adanya kemajuan teknologi ini menimbulkan berbagai masalah yang merugikan nasabah bank, yaitu salah satunya adalah hilangnya dana simpanan nasabah pengguna ATM.

Nasabah selama ini mengira dengan penggunaan kartu ATM yang mereka miliki sudah cukup aman karena bank penerbit kartu selalu menginformasikan bahwa kartu ATM tersebut terjamin keamanannya. Namun dalam kenyataan yang ada, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah di mesin ATM tanpa diketahuhi siapa dan kapan transaksi tersebut dilakukan sedangkan

nasabah pemilik kartu tidak merasa melakukan transaksi yang dimaksud. Peristiwa ini telah membuat para nasabah merasakan trauma apabila mereka melakukan transaksi di mesin ATM.

Hilangnya dana simpanan nasabah pengguna ATM juga dapat diakibatkan oleh kejahatan penempelan nomor *call center* palsu di mesin ATM yang biasa didahului dengan upaya untuk membuat kartu ATM nasabah tertelan sehingga nasabah yang panik dan kebingungan akibat ATMnya tertelan segera menghubungi nomor *call center* yang tertempel di mesin ATM tersebut. Setelah nasabah menghubungi nomor *call center* tersebut dengan maksud untuk melakukan pengaduan bahwa kartu ATMnya tertelan dan meminta pihak bank untuk memblokir kartu ATMnya, hal ini dimanfaatkan oleh oknum kejahatan tersebut untuk meminta nomor PIN dari ATM nasabah dengan alasan itu merupakan prosedur untuk memblokir kartu ATM.

Salah satu contoh kasus yang terjadi berdasarkan uraian di atas adalah nasabah pengguna ATM yang kehilangan dana simpanannya pada saat ia ingin mengambil uang tunai di ATM Bank Mandiri yang terletak di SMA Gonzaga Jakarta Selatan, Nasabah tersebut kehilangan dana simpanannya akibat informasi *call center* yang dihubungkannya setelah kartu atmnya tertelan. Nasabah tersebut baru mengetahui bahwa ia kehilangan dana simpanannya yakni setelah *customer service* kantor cabang Bank Mandiri di daerah Kemang, Jakarta Selatan yang ia datangi untuk melaporkan kejadian yang dialaminya melakukan pengecekan terhadap rekening nasabah tersebut dan menemukan telah terjadi penarikan sejumlah uang yang tidak diketahui oleh nasabah.

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 karena menggunakan layanan ini. Hal ini untuk menjaga agar kepercayaan masyarakat kepada bank tidak hilang, karena tanpa adanya kepercayaan dari

masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik.³

Faktor utama yang menjadi kelemahan bagi nasabah sebagai konsumen pada pelayanan jasa perbankan adalah tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan hak-haknya masih rendah. Dengan adanya risiko yang dapat terjadi maka upaya perlindungan terhadap konsumen perbankan sangat diperlukan. Dalam upaya tersebut, saat ini telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksudkan untuk menjadi landaasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.⁴ UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar Negara Pancasila dan Konstitusi Negara UUD 1945.⁵

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwasannya nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang aman, nyaman, dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Akan tetapi dalam praktiknya masih kerap dijumpai pelaku usaha yang beritikad tidak baik kepada konsumennya dengan memanfaatkan kelemahan konsumennya, sehingga minimnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat sebagai konsumen dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha.⁶

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, h.144.

⁴ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h.337.

⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta, 2003, h. 17.

⁶ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, h.28.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna ATM yang mengalami kerugian karena kehilangan dana simpanannya akibat informasi nomor *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah penyimpan dana tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul :
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG KEHILANGAN DANA SIMPANAN AKIBAT INFORMASI *CALL CENTER* DI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)”

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah antara lain:

- a. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah bank yang kehilangan dana simpanannya akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)?
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)?

I.3. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Selain itu pembahasan hanya dibatasi pada upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah bank yang kehilangan dana simpanannya serta perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

b. Manfaat Penulisan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- 1) Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan dibidang perlindungan konsumen dan perbankan serta dapat menambah pemahaman, pengetahuan, dan wawasan keilmuan dibidang hukum perdata khususnya berkaitan dengan hukum perbankan dan perlindungan konsumen mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- 2) Secara Praktis, penulis berharap agar tulisan ini dapat memberikan pengetahuan dan masukan pada berbagai pihak terutama pihak perbankan dan untuk masyarakat pada umumnya dalam bertransaksi menggunakan layanan perbankan khususnya mesin ATM.

I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah penggunaan teori atau pendapat para ahli sarjana hukum yang dapat menunjang dan membantu penulis di dalam

penulisan skripsi ini, sebagai pisau analisa dalam memecahkan masalah. Berdasarkan hal tersebut, teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Perlindungan Hukum.

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang dimaksud pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *legal protection theory*, sedangkan dalam Bahasa Belanda, disebut sebagai *theorie van de wettelijke bescherming*, dan dalam Bahasa Jerman disebut sebagai *theorie der rechtliche schutz*.⁷

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya.⁸ Di dalam peraturan perundang-undangan telah ditentukan bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan kepada masyarakat atas adanya kesewenang-wenangan dari pihak lainnya, baik itu penguasa, pengusaha, maupun orang yang mempunyai ekonomi lebih baik dari pihak korban.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum.⁹ Hakikat dari perlindungan hukum ialah jaminan bahwa jika hak atas suatu kepentingan dirugikan atau dilanggar, akan ada kepastian tentang tersedianya pemulihan atas kerugian yang terjadi serta upaya-upaya hukum dalam rangka pemulihan tersebut apakah itu secara yudisial atau non yudisial secara konseptual.

⁷ H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, h.259.

⁸ *Ibid*, h.263.

⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h.53.

Selanjutnya, dalam membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana ini, setidaknya dapat disimpulkan bahwa hakikat dari perlindungan hukum tersebut adalah melindungi kepentingan nasabah penyimpan dan dana simpanannya dalam sebuah bank, serta risiko kerugian yang menyimpannya. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum.¹⁰

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur masalah perlindungan hukum terhadap simpanan nasabah. Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dapat dilakukan melalui 2 cara yaitu :¹¹

- 1) Perlindungan secara langsung terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya risiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank misalnya hak preferen nasabah penyimpan dana serta lembaga asuransi deposito.
- 2) Perlindungan tidak langsung berupa suatu upaya dan tindakan pencegahan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan salah satunya adalah dengan prinsip kehati-hatian.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah, Marulak Pardede mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara sebagai berikut :¹²

- 1) Perlindungan secara implisit (*Implicit Depocit Protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang

¹⁰ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank*, Nusamedia, Bandung, 2012, h. 56.

¹¹ Hermansyah, *Op.Cit.*, h.146.

¹² *Ibid*, h. 145-146.

efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui :

- a) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan
 - b) Perlindungan yang dihasilkan oleh pembinaan dan pengawasan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia
 - c) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya
 - d) Memelihara tingkat kesehatan bank
 - e) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian
 - f) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah
 - g) Menyediakan informasi risiko pada nasabah
- 2) Perlindungan secara eksplisit (*Explicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sampai saat ini masih menjadi dasar pijakan dalam perlindungan terhadap nasabah karena berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum. Secara garis besar Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut bertujuan untuk menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersifat jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.

Perlindungan hukum dalam transaksi perbankan juga harus memperhatikan 3 unsur yaitu, Kepastian hukum (*rechtssicherheit*), Kemanfaatan (*zweckmassigkeit*), dan Keadilan (*gerechtigheit*). Masalah

ini merupakan hal yang perlu dikedepankan agar kepentingan para pihak dapat terlindungi. Yang terutama dalam hal ini adalah perlindungan hukum bagi nasabah karena dalam banyak hal kedudukan nasabah dengan pihak bank tidak seimbang, *bargaining position* nasabah sangat lemah dibanding bank.

b. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan.

Sesuai judul yang diajukan penulis, yaitu tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Kehilangan Dana Simpanan Akibat Informasi *Call Center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM), maka penulis akan memberikan istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- 1) Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum.¹³
- 2) Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁴
- 3) 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.¹⁵
- 4) ATM (*automatic teller machine/anjungan tunai mandiri*) adalah merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur.¹⁶

¹³ Satjipto Raharjo, *Loc.Cit.*

¹⁴ Indonesia, *Undang-Undnag Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, Pasal 1 angka 16.

¹⁵ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

¹⁶ Kasmir, *Manajemenn Perbankan*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2000, h.119.

- 5) *Call center* adalah merupakan suatu kantor yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. *Call center* dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk *incoming* dan menyelidiki informasi tentang konsumen.¹⁷

I.6. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu cara (ilmiah) bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka metodologi penelitian yang ditetapkan harus senantiasa disesuaikan dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya.¹⁸ Dengan demikian, suatu metode penelitian adalah upaya ilmiah yang dilakukan untuk memahami dan memecahkan suatu masalah berdasarkan metode tertentu.

a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif atau kepustakaan yang menekankan terhadap literature hukum perdata dan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian hukum normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder.

b. Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya.

- 1) Pendekatan perundang-undangan :

¹⁷ “*Call Center* – *Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas.*” <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Call_center>, diakses tanggal 8 Oktober 2015, pukul 19.20 WIB.

¹⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan XV, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, h.1.

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- 2) Pendekatan Konseptual

Pada penelitian ini penulis menemukan beberapa definisi-definisi berdasarkan undang-undang dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

c. Sumber data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data Sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder terdiri dari sumber bahan hukum, yaitu:

- 1) Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti:

 - a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
 - b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
 - d) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.
 - e) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
 - f) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Sumber Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yaitu berupa buku teks, majalah hukum, jurnal hukum, pendapat para pakar, wawancara dengan pihak yang terkait dengan jasa layanan perbankan tersebut yaitu bank mandiri serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

3) Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, buku petunjuk, buku pegangan, media internet, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering digunakan mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

d. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif, yaitu apa yang digunakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata. Dengan menggabungkan metode deskriptif dan kualitatif, maka data-data yang berhubungan dengan objek permasalahan dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran dan memaparkan kondisi atau kenyataan yang sesungguhnya dengan Undang-Undang dan peraturan-peraturan yang berkenaan dengan pokok permasalahan.

I.7. Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah maupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini terdiri dari uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERBANKAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai tinjauan umum tentang perbankan dan perlindungan hukum yang terdiri dari pengertian bank dan nasabah, jenis-jenis bank, hak dan kewajiban nasabah, hak dan kewajiban bank, asas, fungsi, dan tujuan bank, hubungan hukum nasabah dengan bank, perlindungan hukum terhadap nasabah, penyelesaian sengketa perbankan, pengertian ATM serta informasi *call center*.

BAB III : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MANDIRI

Bab ini berisi mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah di Bank Mandiri, dan kasus nasabah bank Mandiri yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

**BAB IV : ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
NASABAH BANK MANDIRI**

Pada bab ini adalah sebagai inti yang akan ditulis pada skripsi ini, yaitu analisa perlindungan hukum terhadap nasabah serta upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah bank yang kehilangan dana simpanannya akibat informasi *call center* yang tercantum di mesin ATM.

BAB V : PENUTUP

Dalam bagian akhir ini, penulis berusaha untuk menjawab perumusan masalah pada bab terdahulu. Kemudian penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

