

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dari permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hak nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dalam tesis ini menggunakan studi penelitian pada Putusan Peradilan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Di dalam pengaturan perlindungan hak nasabah pengguna ATM dengan mengacu pada terjadinya kasus hilang/bobolnya dana/uang di rekening milik nasabah melalui transaksi mesin ATM sebagai akibat dari tertelannya kartu ATM ketika nasabah hendak melakukan transaksi di mesin ATM Bank Mandiri di SPBU Raden Inten Jakarta Timur maka pengaturan dalam memberikan perlindungan hak nasabah dilakukan oleh pihak Bank dengan menempelkan stiker nomor telepon Call Center 14000 Bank Mandiri di setiap ruangan mesin ATM Bank Mandiri sehingga nasabah secara langsung dapat menelepon dan meminta untuk melakukan pemblokiran rekening milik nasabah demi menjaga keamanan dana/uang yang tersimpan di rekening nasabah tersebut.

Akan tetapi, pada studi penelitian dalam tesis ini terkait dengan Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel, tindakan yang dilakukan oleh nasabah ketika kartu ATMnya tertelan, nasabah tersebut meminta tolong rekannya untuk menjaga mesin ATM tersebut, kemudian nasabah meninggalkan mesin ATM tersebut tanpa secara langsung nasabah memberikan laporan atau menelpon Call Center yang telah disediakan oleh pihak bank untuk melakukan pemblokiran rekening tabungan milik nasabah tersebut.

Di dalam kasus ini dapat diketahui bahwa penyebab tertelannya kartu ATM milik nasabah tersebut dikarenakan adanya benda asing berupa pentol korek yang ada di *card reader* ATM menyebabkan mesin ATM dalam keadaan *OUT OF ORDER* atau tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Ketika nasabah tersebut memasuki kartu ATM sebelum tertelan, nasabah tersebut belum sempat memasukkan nomor PIN di mesin ATM tersebut.

Hingga datang teknisi dari perusahaan *outsourcing* dari pihak bank untuk melakukan pengecekan pada mesin ATM tersebut, kemudian nasabah diberikan kartu ATM oleh teknisi tersebut dimana nasabah tersebut tanpa memeriksa kembali secara fisik ciri kartu ATM milik nasabah yang dikatakan sebagai jenis kartu ATM “Prioritas/Priority”. Akibat kelalaian maupun modus lainnya yang disembunyikan oleh nasabah tersebut kemudian muncul akibat hilang/bobolnya uang yang tersimpan di dalam rekening nasabah. Pembobolan rekening tersebut dilakukan selama jangka waktu tertelannya kartu ATM milik nasabah tersebut dan berhenti ketika nasabah meminta pemblokiran rekening.

Dari hasil verifikasi data pencetakan rekening koran dan data transaksi ketika tertelannya kartu ATM milik nasabah tersebut diketahui telah hilang ratusan juta rupiah yang dapat diverifikasi oleh pihak Bank bahwa penarikan maupun dengan cara transfer dana melalui mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM milik nasabah yang tertelan digunakan oleh si Pelaku dengan menggunakan Nomor PIN yang hanya diketahui oleh nasabah tersebut sehingga gugatan yang diajukan oleh nasabah tersebut tidak dapat dibuktikan dan pihak bank tidak dapat dipersalahkan dan tidak dapat dituntut ganti rugi atas hilang/bobolnya dana/uang di rekening tabungan milik nasabah tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaturan untuk perlindungan hak nasabah pengguna ATM dalam penelitian tesis ini merupakan bentuk kesalahan dari nasabah yang membiarkan rekening tabungannya tidak dilakukan pemblokiran, serta kelalaian nasabah yang tidak melakukan pemeriksaan kembali dari kartu ATM yang diserahkan oleh petugas teknisi yang melakukan perbaikan pada mesin ATM tersebut. Oleh karena itu, pengaturan dalam perlindungan hak nasabah harus dimulai dari pemahaman nasabah terhadap perjanjian antara nasabah dengan pihak bank berkaitan dengan ketentuan penggunaan, perawatan dan keamanan pada kartu ATM yang dimiliki oleh nasabah sebab jika kelalaian dilakukan oleh nasabah maka pihak bank memiliki hak untuk tidak memberikan ganti rugi kepada nasabah melalui pembuktian yang dapat diterima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yaitu mengacu pada Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Bank Indonesia.

2. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank berkaitan dengan studi penelitian Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel adalah beritikad baik dan bersikap kooperatif yang ditunjukkan melalui layanan pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, menindaklanjuti melakukan pemeriksaan dan investigasi terkait dengan transaksi dengan menggunakan mesin ATM berakibat tertelannya kartu ATM milik nasabah dengan melakukan pemanggilan kepada perusahaan *outsourcing* PT TAG yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan pemeliharaan mesin ATM Bank Mandiri. Di dalam proses persidangan atas gugatan yang diajukan oleh nasabah, pihak Bank menyampaikan informasi secara jelas, benar, jujur dengan menyertakan data akurat yang terverifikasi melalui sistem perbankan terkait dengan hilang/bobolnya dana/uang milik nasabah yang tersimpan dalam dua buah rekening tabungan mandiri bisnis.

Dari upaya yang telah dilakukan oleh pihak Bank dengan mengedepankan asas kepercayaan sehingga diharapkan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada bank, maka melalui keakuratan data yang telah terverifikasi, lalu pernyataan dari teknisi yang menyerahkan kartu ATM yang tertelan milik nasabah tersebut, meminta keterangan dari rekan nasabah yang diminta tolong oleh nasabah untuk berjaga di mesin ATM, serta memberikan informasi terkait skema transfer dan penarikan tunai melalui mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM milik nasabah yang digunakan oleh Pelaku Pembobolan dinyatakan sukses/berhasil dengan didasarkan pada nomor PIN sehingga transaksi melalui kartu ATM milik nasabah yang digunakan oleh Pelaku Pembobolan dapat berhasil mengambil uang dari rekening tabungan milik nasabah dimana Pelaku Pembobolan telah mengetahui nomor PIN yang seharusnya hanya diketahui oleh nasabah saja karena nomor PIN bersifat rahasia dan tercantum dalam perjanjian antara pihak bank dengan nasabah pengguna kartu ATM tersebut. Selain itu, Pelaku Pembobolan dapat melakukan transaksi dengan menyesuaikan batas limit yang telah ditentukan oleh pihak Bank, sehingga dalam keputusannya pihak Bank menolak tuntutan pengembalian dana nasabah tersebut akibat kesalahan bukan

disebabkan oleh pihak Bank sebagai pihak penyelenggara sistem perbankan dan penyedia mesin ATM.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak Bank tetap mengedepankan asas kepercayaan, dan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## 5.2 Saran

1. Bagi Nasabah diharapkan dapat memahami perjanjian tertulis antara pihak Bank dengan nasabah sebagai pengguna kartu ATM, sehingga dapat menjaga kerahasiaan nomor PIN, dapat memelihara serta mengamankan kartu ATM dari tindakan yang dapat merugikan nasabah tersebut. Nasabah pengguna ATM juga diharapkan mengedepankan prinsip kehati-hatian ketika berada di ruang mesin ATM agar memperhatikan kondisi mesin ATM apabila tidak dapat berfungsi secara baik sehingga menyebabkan transaksi gagal atau kartu ATM tertelan, maka nasabah harus segera memberikan konfirmasi dengan menelepon Call Center yang disediakan oleh pihak Bank untuk dilakukan pemblokiran rekening milik nasabah.
2. Bagi pihak Bank diharapkan dapat lebih mengedepankan prinsip kehati-hatian disebabkan terdapat berbagai modus kejahatan yang berupaya untuk melakukan pembobolan rekening nasabah, menjaga agar sistem elektronik perbankan dapat berfungsi secara benar, dan memelihara mesin ATM dalam kondisi tidak ada lagi benda asing yang menempel pada *card reader* agar tidak terjadi kerugian atau tuntutan yang diajukan oleh nasabah.
3. Bagi Pemerintah agar dapat memberikan regulasi yang jelas dan tidak terpisah-pisah sehingga antara pihak bank maupun nasabah dapat mengetahui langkah apa yang harus dilakukan ketika mengalami kerugian akibat dari transaksi elektronik perbankan.