

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP NASABAH KORBAN KEJAHATAN
PENGGANDAAN KARTU ANJUNGAN TUNAI
MANDIRI PADA PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK)**

SKRIPSI



**Oleh:
Juliana
160710022**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP NASABAH KORBAN KEJAHATAN
PENGGANDAAN KARTU ANJUNGAN TUNAI
MANDIRI PADA PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Juliana
160710022**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Juliana
NPM : 160710022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH KORBAN KEJAHATAN PENGGANDAAN KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI PADA PERBANKAN (STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 Maret 2020



Juliana
160710022

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP NASABAH KORBAN KEJAHATAN
PENGGANDAAN KARTU ANJUNGAN TUNAI
MANDIRI PADA PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK)**

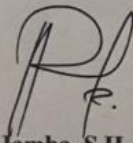
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Juliana
160710022**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 Maret 2020



**Padrisan Jamba, S.H.,M.H.
Pembimbing**

ABSTRAK

Fasilitas bank berupa ATM (Anjungan Tunai Mandiri), merupakan sarana teknologi yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur, namun dibalik kemudahan dan keamanan teknologi mesin ATM ternyata masih terdapat kelemahan. Kenyataan yang terjadi dilapangan, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah melalui mesin ATM tanpa diketahui siapa dan kapan transaksi tersebut dilakukan sedangkan nasabah pemilik kartu tidak merasa melakukan transaksi yang dimaksud. Kajian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan? Dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM? Serta menggunakan Metode Penelitian Hukum Yuridis Sosiologis dengan menitik beratkan dari hasil penelitian lapangan pada kantor bank BCA KCP Tanjung Uncang Batam. Apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 7 huruf f dan huruf g. Prosedur penanganan pelaporan dugaan penggandaan kartu ATM agar dapat ditangani dan diproses oleh pihak bank BCA KCP Tanjung Uncang Batam terhadap nasabah korban penggandaan kartu ATM adalah melaporkan persoalan yang dialami kepada pihak Bank, lalu kemudian Nasabah atau konsumen diwajibkan melaksanakan prosedur standar yang ditetapkan oleh Bank BCA dari seluruh kantor cabang BCA termasuk BCA KCP Tanjung Uncang Batam.

Kata Kunci: Anjungan Tunai Mandiri, Ganti Rugi, Nasabah.

ABSTRACT

Bank facilities in the form of ATMs (Automated Teller Machines), are technological facilities that can serve the needs of customers automatically at any time (24 hours) and 7 days a week, including holidays, but behind the ease and security of ATM machine technology there are still weaknesses. The reality that occurred on the ground, the community was shocked by the loss of a number of customer funds through an ATM machine without knowing who and when the transaction was carried out while the cardholder's customers did not feel that the transaction was intended. The studies conducted in this study include. What is the legal protection for customers who are victims of duplicating ATM cards at banks? And What are the obstacles faced by the bank against the crime of ATM card procurement? As well as using the Legal Judicial Sociological Research Method by focusing on the results of field research at the BCA KCP Tanjung Uncang Batam bank office. If there is a problem in the use of an ATM card that results in a loss that is not due to a fault of the customer, the bank is obliged to compensate the loss as mentioned in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in article 7 letter f and letter g. The procedure for handling reports of suspected ATM card duplication in order to be handled and processed by the Bank of BCA Tanjung Uncang Batam against ATM card duplication victims is to report problems experienced by the Bank, then the Customer or customer is required to carry out standard procedures set by Bank BCA from all BCA branch offices including BCA Tanjung Uncang KCP Batam.

Keywords: Automatic Teller Machine, Compensation, Customer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Hukum Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H.M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Putera Batam
3. Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Strata 1 Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Putera Batam, serta selaku dosen pembimbing Akademik Penulis dari semester Awal hingga Semester Akhir yang selalu memberi semangat sampai mengingatkan harus bisa menyelesaikan Skripsi ini;
4. Segenap dosen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu Penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Putera Batam;

5. Kedua Orang Tua penulis yang selalu membantu dan memberi dukungan tanpa henti kepada penulis untuk bersemangat menyelesaikan skripsi;
6. Seluruh anggota keluarga yang tiada henti memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
7. Andrew Christian yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta selalu ada dalam suka maupun duka menyelesaikan setiap tahap penulisan skripsi;
8. Teman - teman seperjuangan yang begitu baik memberikan bantuan setiap ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan pembaca dan rekan-rekan mahasiswa.

Batam, 10 Maret 2020

Juliana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAN	iii
HALAMAN PEGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis.....	15
2.1.1 Teori Kepastian Hukum	15
2.1.2 Teori Keadilan	18
2.1.3 Teori Perlindungan Hukum.....	22
2.1.4 Nasabah Atau Konsumen	25
2.1.5 Korban Kejahatan	27
2.1.6 Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	31
2.1.7 Defenisi Bank dan Hukum Layanan Perbankan.....	33
2.2 Kerangka Yuridis	38
2.2.1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dan Ketetapan MPR	38
2.2.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.....	39
2.2.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	43
2.3 Penelitian Terdahulu	48
2.4 Kerangka Pemikiran.....	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Empiris (Yuridis Sosiologis).....	60
3.2 Metode Pengumpulan Data	61
3.2.1 Jenis Data	61
3.2.2 Alat Pengumpulan Data	65
3.2.3 Lokasi Penelitian	69
3.3 Metode Analisis Data	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	72
4.1.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Perbankan.....	72
4.1.2 Kendala Yang Dihadapi Pihak Bank Terhadap Kejahatan Penggandaan Kartu ATM	75
4.2 Pembahasan	85
4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Perbankan.....	85
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Pihak Bank Terhadap Kejahatan Penggandaan Kartu ATM.....	97

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	118
5.2 Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA	120
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Peneliti.

Lampiran 2: Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3: Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia tidak terlepas dari sifat perbankan Indonesia sebagai lembaga penggerak roda perekonomian modern yang bertumpu pada kepercayaan transportasi yang memudahkan manusia dalam melakukan perjalanannya masyarakat. Hal ini mendasari asas demokrasi ekonomi sebagai prinsip pelaksanaan kegiatan usaha perbankan yang bertujuan untuk menghimpun dan mengatur dana masyarakat serta menjaga kestabilan moneter guna mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Djumhana, 2008).

Industri perbankan memegang peranan penting untuk menyukseskan program pembangunan nasional dalam rangka mencapai pemerataan pendapatan, menciptakan pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak, hal ini sebagaimana di muat dalam ketentuan Pasal 4 UU Perbankan. Dengan demikian, tugas yang diemban perbankan nasional tidaklah ringan. Selain bertindak sebagai agen pembangunan, bank sebagai entitas juga harus dapat mempertahankan kesinambungan usahanya dengan senantiasa menjaga kemampuan untuk menciptakan hasil usaha yang dapat menambah struktur pendanaan dan permodalannya.

Lembaga perbankan di Indonesia pada saat ini sudah demikian umum dan menjadi kebutuhan masyarakat yang sifatnya mendasar. Berbagai macam jasa dan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan. Selain karena kebutuhan, lembaga perbankan menjadi suatu keharusan bagi khususnya golongan pelaku usaha karena dalam melakukan transaksi bisnis terutama dalam transaksi pembayaran mereka menggunakan jasa perbankan. Hal ini seiring dengan semakin cepat dan bervariasinya aktivitas masyarakat umumnya, dan para pelaku usaha khususnya dalam bidang perekonomian.

Pergerakan ekonomi yang demikian cepatnya menuntut adanya sarana dan prasarana yang memadai, yang dapat mendukung serta mempercepat transaksi-transaksi bisnis baik yang sifatnya sektoral maupun lintas sektoral. Sehubungan dengan hal tersebut, kepercayaan masyarakat mulai bergeser kepada peranan ekonomi yang secara nyata mengutamakan kecepatan dan efisiensi bagi transaksi yang diadakan oleh masyarakat, termasuk peranan ekonomi dalam perbankan.

Sosialisasi dalam peranan teknologi dalam pelayanan jasa perbankan dilakukan dengan sedemikian gencarnya oleh bank-bank di Indonesia sehingga masyarakat sudah menjadi terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam kegiatan perbankan mereka dan sudah menjadi suatu kebutuhan.

Peranan dan fungsi perbankan secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan ekonomi, yaitu memberikan jasa dalam mekanisme sistem

pembayaran. Didukung oleh penggunaan teknologi yang canggih, eksistensi perbankan menjadi semakin penting dan sangat diperlukan.

Fungsi lembaga perbankan tersebut dijelaskan di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut “UU Perbankan”) yang menyatakan bahwa 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.

Pemerintah menugaskan lembaga perbankan di Indonesia untuk melaksanakan dan mendukung program-program pemerintah guna mengembangkan sektor-sektor perekonomian tertentu, atau memberikan perhatian yang lebih besar pada koperasi dan pengusaha golongan ekonomi lemah/pengusaha kecil. Oleh karena itu, menurut ilmu sosiolog, perbankan diakui merupakan suatu lembaga sosial. Dalam arti, bahwa perbankan merupakan bentuk himpunan norma-norma dari segala tingkatan yang menyangkut kebutuhan pokok manusia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama bank menunjukkan eksistensinya di bidang perekonomian, maka akan semakin nyata pula peranan yang dapat bank berikan kepada masyarakat. Masyarakat menjadi semakin banyak yang menjadi nasabah atau pengguna produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank, begitupun sebaliknya, bank memerlukan dana masyarakat/nasabah untuk membiayai semua kegiatan dan usaha bank dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan oleh bank.

Selain itu, bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan juga diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Dalam hal ini peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis. Oleh karena itu, menurut Shelagh Heffernan bahwa bank adalah salah satu pemangku regulasi tertinggi karena kegagalan bank akan menimbulkan biaya sosial yang tinggi berupa hilangnya peran bank sebagai lembaga intermediasi dan transmisi dalam sistem pembayaran (Heffernan, 2010).

Selanjutnya fungsi utama bank diatur dalam Pasal 3 UU No. 10 Tahun 1998: “Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”. Bank dapat berfungsi sebagai penerima kredit, menyalurkan kredit, melakukan pembiayaan, investasi, menerima deposito, menciptakan uang dan jasa-jasa lainnya seperti tempat penyimpanan barang-barang berharga (Asikin, 2015).

Dalam menjalankan peranannya, maka bank bertindak sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat banyak, dengan cara memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya. Adapun dalam memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dilakukan dengan modal sendiri, atau dengan dana-dana yang dipercayakan

oleh pihak ketiga maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

Perbankan merupakan sarana strategis dalam menunjang pembangunan nasional sektor ekonomi dan keuangan. Bank merupakan fungsi utama dari perbankan yang merupakan lembaga keuangan bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta dan negara, bahkan termasuk lembaga pemerintahan. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks juga teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Penerapan suatu teknologi dalam bidang apapun termasuk bidang perbankan memang memiliki tujuan untuk memudahkan operasional intern perusahaan selain itu juga untuk membantu memudahkan pelayanan terhadap nasabah, misalnya penggunaan fasilitas kartu ATM (Automatic Teller Machine) atau biasa dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri selanjutnya disebut (ATM), Internet Banking, SMS (Short Message Service) Banking maupun produk elektronik perbankan lainnya telah menggantikan jasa perbankan yang dulu hanya dapat dilakukan melalui kantor cabang (Shidarta, 2000).

Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Kartu ATM biasanya diberikan kepada setiap nasabah yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Beberapa bank juga memberikan fasilitas kartu debit pada kartu ATM yang dapat digunakan untuk transaksi pembelian barang. Pada dasarnya kartu plastik bertujuan untuk

mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan (Handiman, 2006).

Fasilitas bank berupa ATM (Anjungan Tunai Mandiri), merupakan sarana teknologi yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur, namun dibalik kemudahan dan keamanan teknologi mesin ATM ternyata masih terdapat kelemahan. Kenyataan yang terjadi di lapangan, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah melalui mesin ATM tanpa diketahui 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 melalui mesin ATM.

Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah. Permasalahan hilangnya dana nasabah tersebut merupakan akibat kurangnya perlindungan bank terhadap para nasabahnya. Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat (Hermansyah, 2013).

Fasilitas ATM yang disediakan oleh bank sebagai bentuk kemudahan kepada nasabahnya, disalahgunakan oleh pelaku tindak pidana untuk melakukan tindak pidana. Termasuk mencuri data dan mengambil uang yang

dimiliki oleh nasabah bank tersebut. Modusnya dengan menempelkan alat yang dinamakan Skimmer pada slot untuk memasukan kartu ATM di mesin ATM, alat ini digunakan untuk mengambil informasi yang terdapat pada magnetic stripe kartu ATM, kartu kredit, ataupun kartu lainnya yang metode penggunaannya sama. Prinsipnya kartu jenis ini menyimpan data di dalam pita magnetik yang kemudian dapat dibaca ulang menggunakan alat yang memiliki perangkat pembaca seperti di dalam tape recorder, dengan cara digesekan. Setelah nasabah bank memasukan kartu ATMnya ke dalam mesin ATM alat skimmer ini akan melakukan perekaman data yang terdapat pada magnetik kartu ATM, cara kerja teknologi pita magnetik pada kartu pada dasarnya adalah ketika digesek itulah isi data pita dibaca, dikirim, diterjemahkan dan diolah pemroses di sisi pusat untuk memeriksa identitas pemegang kartu, keabsahan dari kartu itu sendiri dan juga keabsahan transaksinya.

Pengambilan data yang diperlukan oleh pelaku tindak pidana untuk mencuri dana nasabah melalui ATM pelaku juga menggunakan spy cam atau kamera perekam yang berbentuk kecil yang diselipkan oleh pelaku disekitar ruang dalam ATM, fungsi spy cam ini untuk merekam nomor pin yang ditekan oleh nasabah ketika menggunakan mesin ATM, setelah itu pelaku memindahkan data yang tercatat pada skimmer ke komputer, dan memindahkan data yang dimilikinya tersebut pada magnetic stripe kartu yang baru sehingga hasilnya pelaku memiliki duplikasi kartu ATM yang digunakan korbannya tersebut, tindak pidana yang dilakukan para pelaku dengan memanfaatkan para nasabah yang mengambil uang di ATM. Hal tersebut

merupakan salah satu contoh penyalahgunaan kemajuan teknologi yang dipergunakan sebagai sarana melakukan tindak pidana, hal tersebut akan menyulitkan aparat kepolisian yang belum mengerti dalam hal teknologi.

Pada dasarnya nasabah atau konsumen pengguna tidak akan mengetahui semua jenis produk barang dan jasa sehingga masyarakat sangat memerlukan informasi produk barang dan jasa apa saja yang ada di pasaran. Untuk menyampaikan informasi tersebut digunakan iklan, baik melalui media cetak maupun elektronik. Di samping sebagai alat informasi baik melalui media cetak maupun elektronik, iklan bagi pelaku usaha adalah media yang sangat dibutuhkan untuk memasarkan produknya dan menaikkan jumlah penjualan.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Apalagi dengan perkembangan dan inovasi dalam komputasi dan teknologi telekomunikasi memungkinkan pelaku usaha untuk melakukan berbagai

tindakan baik yang menguntungkan maupun merugikan konsumen. Misalnya di bidang kedokteran, dengan adanya jarak geografis yang jauh antara dokter dan pasien memunculkan praktek telemedicine, Praktek ini memungkinkan orang-orang di seluruh dunia mendapat pelayanan di bidang kesehatan tanpa bertemu langsung dengan dokter (Padrisan Jamba, 2017).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ini akan mempermudah dan dapat diakomodasikan sebagai ketentuan hukum dalam menanggulangi Tindak pidana elektronik, meskipun dalam Undang-Undang ITE belum diatur secara khusus mengenai pencurian dana nasabah bank dengan modus penggandaan kartu ATM. Namun demikian UU ITE ini dapat menjadi pedoman pihak kepolisian dalam menyelesaikan suatu kasus yang salah satunya pencurian dana nasabah bank dengan modus penggandaan kartu ATM. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk hukum baru.

Dilihat dari fungsi bank, yaitu fungsi pengerahan dana dan penyaluran dana, hubungan hukum antara bank dengan nasabah dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana; dan
2. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur (Sjahdeini, 1993).

Dalam hal perjanjian ATM, hubungan hukum antara bank dengan nasabah bank pengguna ATM adalah merupakan hubungan hukum bank

dengan nasabah penyimpan dana. Berdasarkan hubungan hukum antara bank dengan nasabah bank tersebut, yang dituangkan dalam perjanjian ATM, bank adalah pihak yang mempunyai kemungkinan terbesar harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah pengguna ATM.

Tanggung jawab adalah suatu kewajiban seseorang yang terhadapnya telah dilakukan suatu tindakan yang merugikan, baik oleh orang tersebut maupun oleh orang yang dibawah kekuasaannya. Pertanggungjawaban bank dalam hal ini didasarkan atas tindakan merugikan yang telah dilakukan bank, terlepas dari unsur kesengajaan.

Kerugian yang dimaksud disini adalah kerugian karena kerusakan atau berkurangnya barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur. Dalam hal ini nasabah bank pengguna ATM berkedudukan sebagai kreditur dan bank sebagai debitur.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan melalui media elektronik perlu didukung perangkat hukum dalam rangka melindungi masyarakat. Mengingat bahwa kegiatan dengan mempergunakan media elektronik telah berkembang di Indonesia, maka kegiatan itu perlu didukung dengan perangkat hukum yang memadai.

Kedudukan nasabah bank pengguna ATM, yang mana ATM adalah salah satu produk elektronik perlu perlindungan hukum yang jelas. Bertitik tolak dari latar belakang tersebut diatas Penulis mencoba menguraikan lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna ATM.

Dari uraian yang telah penulis paparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri Pada Perbankan (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia, Tbk)**”

1.2 Identifikasi masalah

Identifikasi merupakan suatu usaha yang dilakukan penulis guna mengetahui pokok permasalahan yang akan di teliti. Permasalahan yang timbul kemudian adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan, untuk mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM yang dilakukan oleh pihak PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Tanjung Uncang Batam. Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Praktik pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak nasabah sebagai korban kejahatan penggandaan kartu ATM, yang merasa dirugikan akibat kejahatan tersebut.
2. Mekanisme penyelesaian pengaduan Nasabah sebagai korban kejahatan penggandaan kartu ATM yang dilakukan oleh pihak PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Tanjung Uncang Batam.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, tidak semua masalah akan dikaji secara intensif. Untuk menghindari luasnya permasalahan, maka penelitian ini akan dibatasi pada analisa dengan melihat masalah yang timbul pada penerapan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai korban kejahatan penggandaan kartu ATM antara lain :

1. Penelitian ini di fokuskan mengkaji penerapan perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Konsumen dan Undang-Undang Perbankan terhadap nasabah sebagai korban kejahatan penggandaan kartu ATM;
2. Objek penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai korban kejahatan penggandaan kartu ATM yang merasa dirugikan hak-haknya akibat dari memiliki tabungan di PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Tanjung Uncang Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Tercapainya tujuan yang diharapkan maka perlu dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dan adapun yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka diharapkan dapat menghasilkan tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan memberikan sumbangan pemikiran dalam perkembangan ilmu hukum khususnya ilmu hukum ekonomi khususnya di bidang Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank Korban Pencurian Dana dengan Metode Skimming berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menambah, memperluas, dan memperdalam wawasan mengenai pengaturan tentang perlindungan konsumen.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yang dapat disampaikan adalah diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan secara khusus bagi nasabah bank korban pencurian dana dengan metode Penggandaan kartu ATM (*skimming*) serta memberikan masukan dan solusi kepada bank untuk lebih menjamin dan melindungi nasabahnya dari kejahatan pencurian dana dengan metode Penggandaan kartu ATM

(*skimming*), serta penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti atas dinamika dan permasalahan pelaksanaan perlindungan hukum yang dijamin oleh ketentuan Undang-Undang sehingga dapat membandingkan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang ada dalam masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Teori Kepastian Hukum

Indonesia menganut sistem hukum *civil law* dimana ini berarti hakim dalam memutuskan suatu perkara dipengadilan harus menjadikan hukum tertulis (Undang-Undang) sebagai sumber hukum utamanya. Namun, hakim Indonesia ketika hendak mengadili suatu perkara dipengadilan, selalu digelisahkan atas pertanyaan : “dengan ketentuan hukum tertulis ini, apa yang harus dilakukan untuk memberi keadilan sesuai perasaan hukum masyarakat?.” Dalam hal ini ada tiga tujuan hukum yang selalu ingin diwujudkan secara integratif di dalam pertimbangan hukum putusan hakim, yaitu : keadilan dalam hubungannya dengan norma hukum positif (kepastian hukum), keadilan dalam hubungannya dengan norma sosial (kemanfaatan), dan keadilan dalam hubungannya dengan norma moral (filosofis). Radbruch mengatakan, bahwa hukum yang baik yaitu ketika hukum tersebut memuat kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Sekalipun ketiganya merupakan cita hukum (*rechtsidee*), namun masing-masing nilai mempunyai tuntutan substansi yang berbeda satu dengan yang lainnya, sehingga ketiganya mempunyai potensi untuk saling bertentangan.

Prinsip kepastian hukum lebih menonjol di dalam tradisi kawasan *civil law* dengan konsep negara hukum *rechstaat*. Dalam penegakan prinsip kepastian hukum, norma positif dalam sistem peraturan perundang-undangan

dipandang sebagai sumber formal hukum yang paling utama. Dengan demikian, maka Undang-Undang harus dibuat selengkap mungkin supaya mampu mengakomodasi dan mengantisipasi setiap perilaku dan perbuatan hukum.

Pada sistem *civil law* pelanggaran atau tindak kejahatan dapat dipidana apabila telah ada Undang-Undang atau hukum tertulis terlebih dahulu. Berbeda dengan sistem *anglo saxon* yang menggunakan supremasi hukum berasal dari hakim dengan menggali di pengadilan, maka *eropa continental* sangat kental dengan unsur kepastian hukum. Upaya yang diberikan oleh hukum positif Indonesia untuk memberikan jaminan terhadap korban atau pun tersangka yang didelegasikan konstitusi melalui legislasi. Peran hakim dalam sistem hukum *eropa continental* terlihat pasif dibandingkan sistem hukum *anglo saxon* yang lebih aktif, meskipun dalam perkembangannya untuk di Indonesia hakim tidak dapat menolak perkara yang masuk dengan alasan tidak ada hukumnya, namun tetap mengacu pada hukum tertulis (Sagama, 2016).

Hukum menghendaki bahwa manusia dalam situasi konkret tertentu bertindak sesuai dengan apa yang seharusnya dijalankan. Hukum yang ditimbulkan manusia menguasai hidup manusia. Kepastian hukum merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk hukum yang berbentuk tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan maknanya karena tidak dapat lagi dijadikan sebagai pedoman perilaku bagi semua orang (*ubi jus incertum, ibi jus nullum*) di mana tiada kepastian hukum, di situ tidak ada hukum. Salah satu orientasi dari tujuan hukum menurut Gustav Radbruch

adalah kepastian hukum. Menurutnya, kepastian hukum merupakan tuntutan pertama kepada hukum. Tuntutan tersebut ialah supaya ia positif, yaitu berlaku dengan pasti. Hukum harus ditaati, supaya hukum itu sungguh-sungguh positif (Shadiq, 2017).

Namun demikian, kepastian hukum itu tidak dengan sendirinya terwujud pada saat diundangkan dan diberlakukannya hukum. Hukum tersebut masih harus diterapkan oleh para penegak hukum (pengemban hukum praktis). Agar kepastian hukum ini dapat benar-benar diwujudkan, maka masih harus diperlakukan pula suatu kepastian dalam penerapannya. Hukum positif atau *Teks Otoritatif* tersebut mencoba untuk memberikan jawaban atas kebutuhan konkret masyarakat dan sekaligus ditujukan untuk mengupayakan kepastian dan ketertiban. Namun, harus diperhatikan bahwa kepastian dari *Teks Otoritatif* ini dapat dilemahkan, baik oleh kekaburan hukum maupun oleh perubahan hukum itu sendiri.

Dalam kenyataannya dengan teori kepastian hukum ini, O. Notohamidjojo mengemukakan berkenaan dengan tujuan hukum yakni : melindungi hak dan kewajiban manusia dalam masyarakat, melindungi lembaga-lembaga sosial dalam masyarakat (dalam arti luas, yang mencakup lembaga-lembaga sosial di bidang politik, sosial, ekonomi dan kebudayaan), atas dasar keadilan untuk mencapai keseimbangan serta damai dan kesejahteraan umum (*bonum commune*) (Shadiq, 2017).

2.1.2 Teori Keadilan

Membuktikan berarti memberi kepastian kepada hakim tentang adanya peristiwa-peristiwa tertentu. Dalam hal ini perbuatan berakibat yang dituju namun akibatnya yang tidak diinginkan tetapi suatu keharusan mencapai tujuan, merupakan suatu kenyataan bahwa dalam hukum bermasyarakat diperlukan aturan-aturan yang bersifat umum. Betapa pun setiap kepentingan yang ada dalam setiap masyarakat dipertimbangkan yang ada di dalam aturan yang bersifat umum agar kepentingan-kepentingan itu dilindungi dan sedemokratis apapun kehidupan bernegara dan bermasyarakat suatu bangsa. Tidaklah mungkin aturan-aturan itu dapat mengakomodasi semua kepentingan tersebut. Begitu pula dalam kehidupan nyata kasus-kasus yang unik jarang terjadi, yang terjadi adalah masalah-masalah umum yang timbul dari kepentingan yang harus dilayani. Hal itu pun perlu dituangkan di dalam aturan yang bersifat umum juga.

Pada masyarakat modern aturan yang bersifat umum tempat dituangkannya perlindungan kepentingan-kepentingan itu adalah Undang-Undang. Aturan hukum, baik berupa Undang-Undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan bermasyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya peraturan seperti itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian

hukum. Dengan demikian, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu *pertama*, adanya peraturan umum yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan; dan *kedua*, berupa keamanan hukum bagi individu bagi kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan berupa pasal-pasal dalam undang-undang melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.

Oleh Rosco Pound dikatakan bahwa adanya kepastian hukum memungkinkan adanya *predictability*. Apa yang dikemukakan oleh Pound ini oleh Van Apeldoorn dianggap sejalan dengan apa yang diketengahkan oleh Olivier Wendel Holmes dengan pandangan realismenya. Holmes mengatakan, *“The Prophecies of what the Courts will do in fact and nothing more pretentious are what I mean by law”*. Oleh Van Apeldoorn dikatakan bahwa pandangan tersebut kurang tepat karena pada kenyataannya hakim juga dapat memberi putusan yang lain dari apa yang diduga oleh pencari hukum. Tetapi, pendapat Van Apeldoorn atas pandangan yang dikemukakan oleh Holmes juga mempunyai kelemahan. Memang benar hakim mempunyai kebebasan untuk menafsirkan peraturan hukum, memiliki diskresi bahkan bilamana perlu membuat hukum. Namun demikian, adanya peraturan untuk masalah yang konkret dapatlah dijadikan acuan dalam menyesuaikan perkara yang

dihadapkan kepadanya. Bahkan putusan hakim yang dibuat bukan atas dasar peraturan, melainkan atas dasar nilai hukum yang hidup dalam masyarakat dapat dijadikan landasan bagi hakim berikutnya dalam menghadapi kasus serupa. Di negara-negara penganut *common law system*, dikenal doktrin *stare decisis* atau biasanya disebut atas preseden.

Menurut doktrin ini, hakim yang kemudian wajib mengikuti putusan hakim terdahulu dalam perkara serupa. Kewajiban seperti itu tidak dikenal di negara-negara *civil law* tidak menganut *doctrine stare decisis*. Namun demikian, bukan berarti bahwa di negara-negara tersebut tidak dikenal adanya preseden. Sebaliknya, di negara-negara tersebut tidak tertutup kemungkinan bagi para hakim untuk menggunakan preseden. Hanya saja digunakannya preseden tersebut bukan merupakan kewajiban. Dalam menjaga kepastian hukum, peran pemerintah dan pengadilan sangat penting. Pemerintah tidak boleh menerbitkan aturan pelaksanaan yang tidak diatur oleh Undang-Undang atau bertentangan dengan Undang-Undang. Apabila hal itu terjadi, pengadilan harus menyatakan bahwa peraturan demikian batal demi hukum, artinya tidak pernah dianggap ada sehingga akibat yang terjadi karena adanya peraturan itu harus dipulihkan seperti sediakala. Akan tetapi, apabila pemerintah tetap tidak mau mencabut aturan yang telah dinyatakan batal itu, hal itu tidak akan berubah menjadi masalah politik antara pemerintah dan pembentuk Undang-Undang. Lebih parah lagi apabila lembaga perwakilan rakyat sebagai pembentuk undang-undang tidak mempersoalkan keengganan pemerintah mencabut aturan yang dinyatakan batal oleh pengadilan tersebut. Sudah barang

tentu hal semacam itu tidak memberikan kepastian hukum dan akibatnya hukum tidak mempunyai *and prediktibilitas*.

Hal yang sama dapat terjadi dipengadilan, meskipun suatu negara bukan penganut doktrin *stare decisis*, dalam mengadili kasus serupa dengan kasus serupa yang telah diputus oleh pengadilan sebelumnya, pengadilan perlu melihat putusan hakim terdahulu. Apabila kasus serupa terjadi perbedaan yang besar antara putusan pengadilan di kota tertentu dan putusan pengadilan di kota lainnya dalam kurun waktu yang tidak perlu berbeda tetapi yang satu telah memiliki kekuatan yang tetap, hal itu akan menimbulkan ketidakpastian hukum sebab masyarakat tidak tahu mana yang harus dirujuk manakala mereka berurusan dengan pengadilan. Apalagi kalau beberapa putusan Mahkamah Agung suatu negara berbeda dengan satu sama lain secara antagonis, baik dalam pertimbangan dan diktumnya untuk perkara serupa, hal itu membuat hukum tidak mempunyai kepastian daya *prediktibilitas* dan lebih jauh lagi masyarakat tidak mempercayai lembaga pengadilan sebagai penerap hukum. Akan tetapi baik di negara-negara *common law* maupun *civil law*, apabila hukum mengarah kepada kepastian hukum lebih mengarah kepada kepastian hukum, artinya itu semakin tegas dan tajam peraturan hukum, semakin berdeseklah keadilan. Akhirnya, bukan tidak mungkin terjadi *summum ius summa iniura* yang kalau diterjemahkan secara bebas berarti keadilan tertinggi adalah ketidakadilan tertinggi. Dengan demikian terdapat anatomi antara tuntutan keadilan dan tuntutan kepastian hukum.

2.1.3 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu unsur yang terpenting dan wajib ada dalam suatu Negara. Dianggap penting karena di dalam pembentukan suatu Negara pasti terdapat hukum untuk mengatur warga negaranya. Bahwa di dalam suatu Negara akan terjadi hubungan timbal balik antara warga negaranya, kemudian hubungan ini yang akan melahirkan suatu hak dan kewajiban satu sama lain. Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi warga Negara sedangkan disisi lain perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi Negara terhadap warga negaranya. Berikut ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli yaitu:

1. Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
2. Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
3. Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai

subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum (Raharjo, 1993).

4. Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia (Setiono, 2004).

Perlindungan Hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia (Muchsin, 2003).

Hukum adalah suatu peraturan atau tata tertib yang memiliki sifat/unsur memaksa, mengikat dan mengatur hubungan antara warga dan warga lainnya dalam bermasyarakat yang tujuannya yaitu menjamin keadilan dalam pergaulan hidup bermasyarakat. Indonesia sebagai negara hukum memberikan perlindungan hukum bagi tiap-tiap warga negaranya agar tidak terjadi tindakan diskriminasi. Satjipto Raharjo memberikan arti tentang perlindungan hukum yaitu memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan (Malinda, 2016) segala upaya atau usaha untuk mempertahankan dan melindungi hak dan kewajiban seseorang melalui

peraturan-peraturan dimana tujuannya untuk memberikan rasa aman kepada setiap orang atau kepada setiap warga negara.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

a. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang

pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2.1.4 Nasabah atau Konsumen

Nasabah bank merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Rumusan tersebut kemudian diperjelas dalam ketentuan Pasal 1 ayat (17) dan ayat (18) UU Perbankan, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah. Permasalahan hilangnya dana nasabah tersebut merupakan akibat kurangnya perlindungan bank terhadap para nasabahnya. Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat (Hermansyah, 2013).

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan. Artinya bahwa nasabah bank adalah pihak yang menggunakan produk-produk pelayanan jasa perbankan. Dengan kedudukannya sebagai konsumen, dimana posisi antara nasabah dan bank adalah berlawanan, nasabah bank perlu mendapat perlindungan hukum yang dapat memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank, yang dalam hal ini bertindak sebagai produsen.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 cara yaitu: *pertama*, perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank. *Kedua*, perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah

terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP/2012 tanggal 7 Juni 2012, perihal Perubahan Atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP/2009 tanggal 13 April 2009, perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, prinsip perlindungan nasabah sebagai berikut : Ketentuan butir VII.A diubah sehingga berbunyi : Prinsip Perlindungan Nasabah Penerbit wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah dalam menyelenggarakan kegiatan APMK (Alat Pembayaran Melalui Kartu) yang antara lain dilakukan dengan :

1. Menyampaikan informasi tertulis kepada pemegang kartu atas APMK yang diterbitkan. Informasi tersebut wajib disampaikan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang jelas dan mudah dimengerti, ditulis dalam huruf dan angka yang mudah dibaca oleh pemegang kartu, dan disampaikan secara benar dan tepat waktu
2. Menyediakan sarana dan nomor telepon yang dapat dengan mudah digunakan dan/atau dihubungi oleh calon Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dalam rangka melakukan verifikasi kebenaran segala fasilitas yang ditawarkan dan/atau informasi yang disampaikan oleh penerbit (Muryatini, 2016).

2.1.5 Korban Kejahatan

Pengertian korban kejahatan tidak hanya sebagai orang yang menderita kerugian sebagai akibat terjadinya suatu kejahatan, karena korban kejahatan

terkait dengan adanya kejahatan dan kejahatan itu sendiri semakin lama semakin berkembang dan bervariasi. Selain itu pemikiran dan pembahasan tentang korban kejahatan semakin berkembang mengikuti perkembangan kejahatan bahkan pembahasannya semakin luas sampai ke masalah-masalah politik, sosial, ekonomi bahkan sampai pada masalah hak asasi manusia seperti yang dikemukakan oleh Mardjono Reksodiputro (Sahetapy, 1987).

Sementara itu kepentingan korban tindak pidana telah diwakili oleh alat negara yakni polisi dan jaksa sebagai penyelidik, penyidik, penuntut umum, akan tetapi hubungan antara korban tindak pidana di satu pihak dengan polisi dan jaksa di pihak lain adalah bersifat simbolik, sementara itu hubungan antara terdakwa dengan penasehat hukumnya secara prinsip adalah murni dalam hubungan hukum antara pengguna jasa dan pemberi jasa yang di atur dalam hukum perdata. Polisi dan jaksa bertindak untuk melaksanakan tugas negara sebagai wakil korban tindak pidana dan atau masyarakat, sedangkan penasehat hukum bertindak atas kuasa langsung dari terdakwa yang bertindak mewakili terdakwa sendiri. Singkatnya, pihak korban dalam sistem peradilan ini hanya dimanfaatkan untuk kepentingan pihak penguasa dalam rangka menegakkan hukum, sehingga pada hakekatnya, pihak korban dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam pelaksanaan peradilan pidana tidaklah menegakkan hukum secara sempurna.

Pentingnya korban kejahatan memperoleh perhatian adalah berangkat dari pemikiran bahwa korban adalah merupakan pihak yang dirugikan dalam hal terjadinya suatu kejahatan, sehingga seyogyanya harus mendapat perhatian

dan pelayanan dalam rangka memberikan perlindungan terhadap kepentingannya si korban. Di samping itu, seringkali korban memiliki peranan yang sangat penting bagi terjadinya suatu kejahatan, yang diharapkan dengan diperolehnya pemahaman yang luas dan mendalam tentang korban kejahatan akan dapat memudahkan dalam menemukan upaya penanggulangan kejahatan yang pada akhirnya akan bermuara pada keadilan dan menurunnya kuantitas ataupun kualitas dari kejahatan (Gultom, 2006).

Masalah kepentingan korban dari sejak lama kurang begitu mendapat perhatian, tetapi obyek perhatian ternyata masih lebih terfokus kepada bagaimana memberikan hukuman kepada si pelaku tindak pidana, dan hal itu masih melekat pada fenomena pembalasan belaka. Oleh karena itu menurut penulis, perlu dipaparkan tentang bagaimana kedudukan korban kejahatan dalam sistem peradilan pidana di Indonesia, mengingat bahwa peran korban dalam sistem peradilan pidana belum dapat di peran aktifkan dalam proses penyelesaian perkara pidana di Indonesia.

Korban kejahatan yang pada dasarnya merupakan pihak yang paling menderita dalam suatu tindak pidana, justru tidak memperoleh perlindungan sebanyak yang diberikan oleh undang-undang kepada pelaku kejahatan. Akibatnya, pada saat pelaku kejahatan telah dijatuhi sanksi pidana oleh pengadilan, kondisi korban kejahatan seperti tidak dipedulikan sama sekali. Padahal masalah keadilan dan penghormatan Hak Asasi Manusia tidak hanya berlaku terhadap pelaku kejahatan saja, tetapi juga korban kejahatan. Menurut Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar NRI 1945, yang menyatakan, bahwa

”Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.” Dalam hal ini Negara berkomitmen bahwa setiap warga negara harus diperlakukan adil sama kedudukannya di dalam hukum, juga dalam pengertian apakah ia seorang tersangka atau korban suatu tindak pidana, perikemanusiaan sebagai sendi nilai falsafah negara Pancasila menjiwai seluruh keberadaan hukum di Indonesia, mulai dari UUD RI 1945 hingga peraturan perundangundangan dibawahnya.

Sistem peradilan pidana melalui produk peraturan perundang-undangan Indonesia, khususnya Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) yang menjadi dasar dari penyelenggaraan sistem peradilan pidana, yang belum benar-benar mencantumkan terhadap apa yang di isyaratkan dalam UUD RI 1945. Hal demikian memunculkan persoalan klasik, bahwa sistem peradilan pidana sebagai basis penyelesaian perkara pidana tidak mengakui eksistensi korban tindak pidana selaku pencari keadilan, seorang korban tindak pidana akan menderita kembali sebagai akibat dari sistem hukum itu sendiri, karena korban tindak pidana tidak bisa dilibatkan secara aktif seperti halnya dalam beracara perdata, tidak dapat langsung mengajukan sendiri perkara pidana ke pengadilan melainkan harus melalui instansi yang di tunjuk (kepolisian dan kejaksaan) (Mudzakir, 2001).

International Comission of Jurist merumuskan sistem politik yang demokratis sebagai suatu bentuk pemerintah dimana hak untuk membuat keputusan-keputusan politik diselenggarakan oleh warga negara melalui

wakil-wakil yang dipilih oleh mereka dan yang bertanggungjawab kepada mereka melalui suatu proses pemilihan yang bebas. Dalam sistem pemerintah demokratis yang dilaksanakan dengan sistem perwakilan, maka keberadaan lembaga perwakilan rakyat dipandang sebagai suatu keniscayaan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan ini.

2.1.6 Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Kartu ATM adalah jenis APMK (Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Ir. R. Serfianto Diby Purnomo, 2012).

Penggandaan kartu ATM dapat juga dilakukan oleh petugas intern bank. Petugas yang bersangkutan menduplikasikan kartu ATM yang belum sempat dikirim ke nasabah dan berusaha untuk mengetahui nomor PIN kartu yang bersangkutan dengan cara mencuri amplop PIN *mailer* yang akan dikirim kenasabah. Petugas pelaku kejahatan sering pula mengelabui nasabah yang tidak waspada atau tidak sadar untuk mengetahui nomor PIN kartu nasabah yang bersangkutan. Modus lainnya dari kejahatan kartu ATM adalah membuat kartu ATM fiktif untuk nomor-nomor rekening nasabah yang tidak menginginkan kartu ATM. Pelaku biasanya menggunakan rekening- rekening nasabah yang saldonya besar namun sudah lama tidak ada aktivitas transaksi.

Dengan kartu ATM tersebut maka pelaku dengan leluasan menguras isi rekening nasabah yang bersangkutan (Irman, 2006). Kejahatan kartu ATM yang sering terjadi adalah pemalsuan kartu ATM, Pelaku kejahatan membuat membuat kartu ATM palsu lengkap dengan magnetik stripe yang sudah berisi rekaman data dari kartu yang dipalsukan. Selain memalsukan kartu, pelaku kejahatan juga mengetahui nomor PIN dari kartu yang digandakan/dipalsukan.

Cara-cara yang digunakan pelaku kejahatan untuk mengetahui nomor kartu dan nomor pin nasabah korban umumnya sebagai berikut :

1. Pelaku mengintip dari belakang melalui bahu nasabah yang sedang melakukan transaksi pada mesin ATM, hal ini biasanya terjadi pada mesin-mesin ATM yang letaknya terbuka seperti ATM di lobby mall atau lobby bank. Pada kasus seperti ini, pelaku kejahatan memiliki keistimewaan untuk dapat melihat dan merekam dalam ingatan nomor PIN yang di-input nasabah dan menghafal nomor kartu ATM yang sekilas terlihat.
2. Sindikat pelaku kejahatan pemalsu ATM memasang kamera kecil dan *card reader* pada mesin ATM. Mesin *card reader* berfungsi merekam data dari magnetik stripe ATM, sementara kamera kecil yang tersembunyi digunakan untuk merekam nomor PIN yang di-input nasabah pada *keypad* ATM (Irman, 2006).

Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat

penarikan. Dalam praktiknya ada beberapa alat penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing. Salah satu alat penarikan yang digunakan untuk menarik dana yaitu berupa kartu yang terbuat dari plastik. Kartu ATM merupakan kartu plastik yang dilengkapi dengan magnetic stripe pada *magnetic stripe* akan terekam secara elektronik nomor kartu ATM, nama pemilik kartu, dan informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh sistem komputer (Worosari, 2012).

Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009, kartu ATM diartikan sebagai APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LSB) yang berwenang menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Serfianto, 2012).

2.1.7 Defenisi Bank dan Hukum Layanan Perbankan

Berdasarkan UU Perbankan Pasal 1 Ayat (1), yang berbunyi:

“Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

Dan pasal 1 Ayat (2), yang berbunyi:

“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 orang banyak.”

Menurut Kasmir, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau

menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank merupakan lembaga keuangan penyedia jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi (Asikin, 2015).

UU Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa pelaku usaha adalah orang perorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan di wilayah Negara Republik Indonesia melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dari pasal tersebut yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah yang menjalankan kegiatan di bidang ekonomi yang terletak di wilayah teritorial Republik Indonesia. Oleh karena itu, bank adalah pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan yang terletak di wilayah Negara Republik Indonesia dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut "OJK"). Dalam Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut "POJK PKSJK") yang dalam Pasal 1 angka 1 mengemukakan bahwa:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.”

Dalam Pasal tersebut mempertegas bahwa bank adalah pelaku usaha, sehingga bank juga mempunyai hak dan jawab sama seperti pelaku usaha yang

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjalankan kegiatannya sesuai dengan peraturan mengenai pelaku usaha.

Hukum perbankan adalah kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, dilihat dari segi *esensi*, dan *eksistensinya*, serta hubungannya dengan bidang kehidupan lainnya (Djumhana, 2008). Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Dalam hal ini peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis. Oleh karena itu, menurut Shelagh Heffernan, bahwa bank adalah salah satu pemangku regulasi tertinggi karena kegagalan bank akan menimbulkan biaya sosial yang tinggi berupa hilangnya peran bank sebagai lembaga intermediasi dan transmisi dalam sistem pembayaran (Heffernan, 2010).

Lembaga perbankan di Indonesia pada saat ini sudah demikian umum dan menjadi kebutuhan masyarakat yang sifatnya mendasar. Berbagai macam jasa dan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan. Selain karena kebutuhan, lembaga perbankan menjadi suatu keharusan bagi khususnya golongan pelaku usaha karena dalam melakukan

transaksi bisnis terutama dalam transaksi pembayaran mereka menggunakan jasa perbankan. Hal ini seiring dengan semakin cepat dan bervariasinya aktivitas masyarakat umumnya, dan para pelaku usaha khususnya dalam bidang perekonomian.

Dalam Pasal 2, 3, dan 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dinyatakan asas, fungsi, dan tujuan dari perbankan. Perbankan di Indonesia bertujuan melaksanakan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak. Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat disamping kepentingan bank itu sendiri dalam mengembangkan usahanya. Bank juga harus bermanfaat bagi pembangunan ekonomi nasional sesuai dengan fungsi sebagai *Agent Of Development* dalam rangka mewujudkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas (Hasibuan, 2009).

Pergerakan ekonomi yang demikian cepatnya menuntut adanya sarana dan prasarana yang memadai, yang dapat mendukung serta mempercepat transaksi-transaksi bisnis baik yang sifatnya sektoral maupun lintas sektoral. Sehubungan dengan hal tersebut, kepercayaan masyarakat mulai bergeser kepada peranan ekonomi yang secara nyata mengutamakan kecepatan dan efisiensi bagi transaksi yang diadakan oleh masyarakat, termasuk peranan ekonomi dalam perbankan.

Tugas yang harus diemban oleh perbankan nasional tidaklah ringan. Perbankan nasional dalam kaitannya bertindak sebagai agen pembangunan, harus dapat mempertahankan agar usahanya dapat terus berkesinambungan dengan cara menciptakan hasil usaha yang dapat menambah struktur pendanaan dan permodalannya. Sistem perbankan memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau yang sering disebut kredit.

Hubungan yang terjadi antara bank dengan nasabah penyimpan pada prinsipnya didasari dengan adanya hubungan kepercayaan, dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *fiduciary relation*. Masyarakat mempercayakan dananya untuk di simpan di Bank atas dasar adanya kepercayaan. Oleh karena itu, bank tentunya harus tetap menjaga tingkat kesehatan dari bank dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada bank. Kesiediaan masyarakat menempatkan dananya pada bank semata-mata dilandasi oleh kepercayaan. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap bank, bisa menyebabkan nasabah menarik dananya dari bank secara besar-besaran dan bersamaan yang istilahnya dikenal sebagai *rush* (Usman, 2010).

Jasa di bidang perbankan dibagi menjadi dua tujuan yaitu:

1. Tujuan pertama yaitu sebagai lembaga yang menyediakan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah berupa tersedianya uang

tunai, tabungan, kartu Anjungan Tunai Mandiri (selanjutnya disebut ATM), bilyet giro (BG), kartu kredit, kartu debit, dan cek.

2. Tujuan kedua yaitu sebagai sarana untuk membuat arus dana investasi menjadi meningkat agar pemanfaatannya menjadi lebih produktif, hal ini dapat dilakukan melalui cara menampung dana tabungan milik nasabah yang kemudian dana tabungan tersebut disalurkan kembali oleh bank dalam bentuk pinjaman atau kredit kepada pihak yang membutuhkan dana (Kasmir, 2002)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau yang disebut dengan *Automated Teller Machine* merupakan suatu sistem perangkat komputerisasi yang dipergunakan oleh lembaga perbankan sebagai salah satu upaya untuk menyediakan sistem layanan transaksi keuangan di tempat-tempat umum tanpa harus melalui pegawai bank (teller).

2.2 Kerangka Yuridis

2.2.1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dan Ketetapan MPR

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan hukum perlindungan konsumen tepatnya terdapat dalam pembukaan alinea ke-4 yang berbunyi:

“...kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia...”(Nugroha, 2008)

Menurut A.Z Nasution dalam kata “melindungi” terkandung asas perlindungan (hukum) pada segenap bangsa Indonesia tanpa terkecuali baik laki- laki atau perempuan, kaya atau miskin, penduduk asli atau keturunan dan pelaku usaha ataupun konsumen. Landasan hukum lainnya terdapat dalam

Pasal 27 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: “Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Karena penghidupan yang layak adalah hak dasar semua orang secara menyeluruh (Wulandary & Tadjuddin, 2018). Kemudian untuk melaksanakan perintah UUD 1945 melindungi segenap bangsa, dalam hal ini khususnya melindungi konsumen, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan berbagai ketetapan MPR, khususnya sejak tahun 1978. Dengan ketetapan terakhir Majelis Permusyawaratan Rakyat Tahun 1993 (TAP-MPR) yang berbunyi “....*meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen*”. Maksud dari bunyi ketetapan MPR ini kepentingan produsen dalam menggunakan barang atau jasa adalah untuk kegiatan usaha memproduksi dan/atau berdagang yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan atau penghasilan mereka (tujuan komersial). Dan bagi konsumen akhir, barang atau jasa yang dipergunakan itu untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (tujuan non komersial) (Wulandary & Tadjuddin, 2018).

2.2.2 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

UU mengenai perbankan yang berlaku saat ini adalah UU No. 7 tahun 1992 yang diubah/diamandemen dengan UU No 10 tahun 1998. UU tersebut sebagai pengganti UU Perbankan sebelumnya yaitu UU No 14 tahun 1967. Pasal-pasal yang diamandemen antara lain mengenai kewenangan perijinan pembukaan kantor bank yang semula merupakan wewenang Kementerian

Keuangan diserahkan kepada Bank Indonesia. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara, dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan pengertian dari bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya (pasal 1 (2) UU No 10 /1998 tentang Perbankan).

Badan usaha “Bank” berbeda dengan badan usaha atau lembaga bisnis lainnya. Selain sebagai lembaga yang profit oriented, bank adalah lembaga kepercayaan, bagian dari sistem keuangan nasional dan bagian dari sistem perekonomian nasional. Sebagai suatu industri, perbankan merupakan pilar dari industri perbankan itu sendiri dan industri lainnya. Keberadaannya merupakan satu sistem yang harus kuat, baik secara individu maupun secara keseluruhan. Keberadaannya saling terkait, sehingga apabila terdapat salah satu bank yang kolaps, maka akan mempengaruhi yang lain (*systemic*).

Sebagai konsekuensinya, industri perbankan adalah lembaga yang paling banyak diatur (*most regulated institution*). Menurut Howard D. Crosse dan George H. Hempel dalam Stephen N. Goldfeld , 1990) “Bank adalah suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia dan sumber-sumber keuangan untuk melaksanakan fungsi bank dalam melayani kebutuhan masyarakat dan untuk memperoleh keuntungan bagi pemilik bank.” Fungsi bank secara lebih spesifik (Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, A. Totok Budi Santoso, 2000:p6) yakni, sebagai:

- a. *Agent of Trust* Dasar kegiatan utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan.
- b. *Agent of Development* Tugas bank sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi dan juga konsumsi yang selalu berkaitan dengan penggunaan uang.
- c. *Agent of Service* Jasa-jasa yang ditawarkan oleh bank ini erat kaitanya dengan kegiatan perekonomian secara umum. Jasa-jasa bank antara lain berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank dan jasa penyelesaian tagihan.

Dengan kondisi tersebut, maka pembinaan bank memang sangat diperlukan. Dari waktu ke waktu langkah-langkah pembinaan bank oleh Bank Indonesia baik secara eksplisit (UU No 10/1998) maupun implisit (saat ini). Pada era itu bahkan Bank Indonesia menempatkan tugas pembinaan pada tingkat Direktorat (Direktorat Pengawasan dan Pembinaan Bank). Penghilangan pasal pembinaan tidak terlepas dari sejarah panjang perjalanan perbankan Indonesia. Dalam kurun waktu yang cukup lama sampai berakhir tahun 1999 Bank Indonesia sebagai otoritas moneter diberikan pula kewenangan sebagai lender of the last resort dan dalam prakteknya Bank Indonesia dapat memberikan kredit program dalam skema Kredit Likuiditas

Bank Indonesia (KLBI) dan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia. Hal semacam ini dapat dipandang sebagai adanya konflik kepentingan dan berlindungnya para bankir “nakal” ketika muncul permasalahan keuangan bank.

Pengertian pembinaan yang sempit semacam ini mendorong lahirnya Undang-Undang Bank Indonesia yang menempatkan Bank Indonesia sebagai lembaga independen dan tidak lagi menyalurkan kredit. Permasalahan yang muncul adalah tugas pembinaan bank sebagaimana termasuk dalam UU Perbankan yang akan hilang “samasakelai” dengan diberlakukannya UU mengenai OJK. Siapakah yang bertugas untuk membina perbankan nasional, mengingat hal tersebut masih diperlukan. Kiranya perlu dirumuskan lagi semua perundang-undangan di bidang perbankan agar tidak mengganggu kelancaran sistem perbankan nasional maupun sistem keuangan nasional sehingga roda pembangunan nasional berjalan lancar. Semestinya sejak diberlakukannya UU No 23 tahun 1999, pemerintah harus segera merubah/mengganti UU No 7 tahun 1992 yang diubah dengan UU No 10 tahun 1998, karena beberapa pasalnya sudah kurang sesuai dengan UU No 23 tahun 1999 dimaksud. Selain mengenai fungsi pembinaan bank oleh Bank Indonesia juga terdapat pasal-pasal yang multi tafsir seperti pasal 16 mengenai penghimpunan dana dan pasal-pasal sanksi pidana (pasal 65 sampai dengan pasal 72). Pada pasal 16 tentang penghimpunan dana dari masyarakat yang hanya boleh dilakukan oleh bank seijin pimpinan Bank Indonesia. Dalam kenyataannya masyarakat saat ini tidak dapat membedakan fungsi bank dan koperasi. Sekalipun secara substansial memang berbeda antara UU mengenai

Perbankan dan UU mengenai Perkoperasioan, namun dalam praktek “terkesan” tidak ada perbedaan.

Perlu dibuat UU yang secara tegas mengatur mengenai masing-masing lembaga. Pada pasal-pasal pidana (pasal 65 s.d.72), diatur mengenai sanksi pidana kurungan dan denda uang, namun untuk denda uang tidak terdapat hukuman pengganti (subsider), sementara denda uang mulai Rp 2 juta sampai Rp15 milyar. Hal demikian akan menyulitkan penenaan hukuman bagi tersangka apabila tidak ada alternatif hukuman karena terkait jumlah uang yang cukup besar yang belum tentu dimiliki oleh terpidana (pelaku tindak pidana perbankan).

2.2.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dasar hukum yang pasti memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar dapat dilakukan dengan penuh *optimisme*. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disingkat dengan UUPK. Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen. Jadi, keberadaan UUPK dibuat dan juga peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, maka konsumen memiliki posisi yang berimbang. Apabila terjadi suatu pelanggaran atau tindakan yang

merugikan terhadap hak-hak konsumen, maka konsumen dapat menggugat atau menuntut pelaku usaha.

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK yang berbunyi konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kristiyanti, 2016). Pengertian pelaku usaha telah diatur oleh UUPK, yaitu Pasal 1 angka 3, yang menyebutkan bahwa: Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Kristiyanti, 2016). Pada Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan juga memberikan pengertian pelaku usaha, yaitu pengusaha adalah:

- a. Orang perorangan, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri;
- b. Orang perorangan, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan yang bukan miliknya;
- c. Orang perorangan, persekutuan, atau badan hukum yang berada di Indonesia mewakili perusahaan sebagaimana dimaksud angka (1) dan (2) yang berkedudukan di luar wilayah Indonesia.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen kemudian merumuskan sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang terdapat dalam Bab 3 (tiga) Pasal 4 dan Pasal 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen sementara Pasal 6 dan Pasal 7 mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 yang isinya berupa (Republik Indonesia, 1999):

- (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- (5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- (6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- (9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jadi, ketika konsumen ingin menuntut hak-haknya kepada pelaku usaha maka sebaiknya konsumen memenuhi apa yang menjadi kewajibannya terlebih dahulu. Adapun mengenai kewajiban konsumen dapat dilihat dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi (Republik Indonesia, 1999):

- (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- (2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

- (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengenai hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Republik Indonesia, 1999), yang menyebutkan bahwa hak pelaku usaha adalah:

- (1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik;
- (3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- (4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (5) Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundangan-undangan lainnya.

Mengenai kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Republik Indonesia, 1999), yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- (1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- (2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- (3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- (5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- (6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- (7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Rumusan yang terdapat dalam Bab 4 (empat) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha mulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Larangan yang tercantum dalam Pasal 8 UUPK (Republik Indonesia, 1999), yaitu:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang-barang dan/atau jasa yang:
- (1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - (3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - (4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - (5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - (6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - (7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
 - (8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - (9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat atau isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat;
 - (10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
- e. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu:
 - (1) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
 - (2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan dan merugikan konsumen.

Aturan mengenai sanksi yang terdapat dalam perlindungan konsumen ini dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar, diatur Pasal 60 sampai dengan Pasal 63 UUPK. Pada prinsipnya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum keperdataan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap perselisihan yang diakibatkan secara perdata harus diselesaikan dengan perdata juga. Meskipun demikian, hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dapat pula berupa hukum pidana, seperti yang diatur dalam Pasal 19 ayat (4) Jo. Pasal 22 UUPK.

2.3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang juga berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri Pada Perbankan diantaranya :

1. Reza Aditya Pamuji (Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming), (Nama Jurnal Lex

Renaissance, No 1, Vol 3. Januari 2018), ISSN (cetak) : 2620-5386, ISSN (Online) : 2620-5394 (Pamuji, n.d.)

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum serta pertanggungjawaban pihak bank terhadap keamanan data pribadi nasabah maupun dana simpanan nasabah yang ada pada bank dalam kasus card skimming. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris yaitu pendekatan undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut lalu dikaitkan dengan penerapannya yang terjadi di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang mana menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaannya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bank bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami nasabah atas pencurian dengan modus card skimming, dengan catatan harus dibuktikan dengan rekaman kamera cctv dan tidak ada unsur kelalaian dari pihak nasabah yang menjadi korban. Perlindungan hukum kepada nasabah berkaitan dengan pertanggungjawaban yang diberikan pihak bank yaitu berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PBI No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dengan rumusan masalah yaitu bagaimana tanggung jawab bank terhadap kerugian yang diderita nasabah dikarenakan adanya pencurian dana

simpanannya dengan modus card skimming pada saat melakukan transaksi di ATM dan, bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian atas modus card skimming pada saat melakukan transaksi di ATM.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

2. Aryani Witasari, Aris Setiono (PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA ELECTRONIC BANKING (E-BANKING) DI TINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PIDANA DI INDONESIA), (Nama Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume II, No. 1 Januari-April 2015), ISSN 2580-3085 (Online) ISSN 2355-0481 (Print) (Witasari & Setiono, 2015).

Kejahatan e-banking yang sering terjadi salah satunya pemalsuan kartu ATM. Pelaku kejahatan membuat kartu ATM palsu lengkap dengan magnetic stripe yang sudah berisi rekaman data dari kartu yang dipalsukan. Selain memalsukan kartu, pelaku kejahatan juga mengetahui nomor PIN dari kartu yang digandakan/dipalsukan. Pemalsuan atau penggandaan kartu ATM dapat dilakukan karena peralatan yang diperlukan untuk melakukan hal tersebut dapat diperoleh dengan mudah dipasaran. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum

normatif dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder saja, yang berhubungan dengan perlindungan hukum nasabah e-banking dalam perspektif hukum pidana, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual dan historis. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah apabila terjadi kerugian dalam transaksi e-banking adalah bank memberikan fasilitas apabila nasabahnya mengalami kerugian yang disebabkan oleh e-banking, bank memfasilitasi nasabahnya dengan cara memberikan bantuan hukum, baik dalam litigasi maupun non litigasi. Perlindungan hukum terhadap korban dari fitur e-banking dalam sudut pandang hukum pidana, di bagi atas dua konsep yaitu perlindungan hukum secara implisit dan eksplisit, dari kedua konsep perlindungan hukum tersebut nasabah mempunyai kekuatan hukum apabila menjadi korban dari implikasi yang ada didalam fitur e-banking.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

3. Ni Nyoman Muryatini (PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DALAM SISTEM PERBANKAN DI INDONESIA), (Nama Jurnal Magister

Hukum Udayana, Vol 5, No. 1 Mei 2016), E-ISSN 2502-3101, P-ISSN 2302-528X (Muryatini, 2016).

Penggunaan sarana mesin Anjungan Tunai Mandiri semakin meningkat. Begitu juga dengan kasus kejahatan terutama yang berkaitan dengan pembobolan rekening nasabah melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri sehingga nasabah mengalami kerugian. Permasalahan yang diangkat yaitu bagaimanakah tanggungjawab pihak bank atas kerugian yang diderita konsumen akibat pembobolan rekeningnya melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri? dan bagaimanakah perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah terkait pembobolan rekeningnya melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri? Hasil penelitian bahwa apabila nasabah mengalami masalah dalam penggunaan kartu Anjungan Tunai Mandiri jika mesin Anjungan Tunai Mandiri telah mengalami gangguan atau mengalami kerusakan maka bank akan bertanggungjawab memberikan ganti rugi, apabila dalam proses penggunaan kartu Anjungan Tunai Mandiri tersebut kesalahan berada pada pihak nasabah maka bank tidak akan bertanggung jawab atas resiko kerugian yang dialami oleh nasabah. Perlindungan hukum yang dapat diberikan berpedoman pada Undang-undang Perbankan dan juga Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan

penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

4. Hb. Sujiantoro (PERLINDUNGAN KORBAN KEJAHATAN DALAM HUKUM POSITIF INDONESIA), (Nama Jurnal Sasi, Vol 22, No. 2 Juli-Desember 2016), ISSN Online: 2614-2961, ISSN Print: 1693-0061

Pihak korban dalam hukum positif Indonesia belum mendapatkan tempat yang adil bahkan terkadang terlupakan. Sehingga berdampak pada tiadanya atau kurangnya perlindungan hukum bagi korban kejahatan. Upaya penegakan hukum seharusnya memiliki komitmen yang jelas pada penghargaan terhadap hak asasi manusia. Dengan kondisi saat ini belum ditempatkannya secara adil bahkan cenderung terlupakan bagi korban kejahatan dalam sistem hukum kita, dapat berimplikasi pada dua hal yang fundamental, yaitu kurangnya perlindungan hukum bagi korban dan tiadanya putusan hakim yang memenuhi rasa keadilan. Kedudukan korban yang demikian oleh para viktimologi diistilahkan dengan berbagai kata, seperti: forgotten man, forgotten person, invisible, a second class citizen, a second victimization dan double victimization. Tiadanya perlindungan hukum sebagai implikasi atas belum ditempatkannya secara adil korban dalam penegakan hukum, dapat ditelaah melalui perangkat peraturan perundang-undangan di bidang Hukum Pidana yang meliputi: hukum materiil dan hukum formal, serta hukum pelaksanaan pidana. Demikian pula melalui pengamatan empirik dalam praktik penegakan hukum, dimana korban juga belum tampak

memperoleh perlindungan hukum. Kondisi tersebut tak lepas dari norma hukum positif, teori hukum pidana dan pemidanaan serta doktrin yang menjadi sumber dari Hukum Pidana.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

5. Amen Wirajaya, I Putu Gede Sukaatmadja, Abdullah Jawas (ANALISIS POSITIONING LAYANAN BCA CABANG KUTA), (Nama Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol 7, No. 2 Agustus 2013), p-ISSN 1978-2853, e-ISSN 2302-8890 (Wirajaya & Jawas, 2013)

Jasa perbankan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat besar. Sebelum krisis ekonomi yang melanda Indonesia di tahun 1998 jasa perbankan umumnya hanya menjual produk dana. Tingkat suku bunga dan iming-iming undian berhadiah menjadi nilai jual dan daya saing antara satu bank dengan bank lain. Masyarakat saat itu cenderung menganggap bank adalah tempat berinvestasi yang menguntungkan, jadi tidak heran jika tingkat suku bunga merupakan faktor utama bagi nasabah saat itu dalam memilih sebuah bank. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui positioning PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Kuta terhadap para pesaingnya di Provinsi Bali; mengetahui keunggulan layanan PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Kuta berdasarkan persepsi

Konsumen dan menentukan strategi pemasaran yang relevan dilakukan oleh PT Bank Central Asia, Tbk untuk menghadapi para pesaingnya. Alat analisis dalam penelitian ini adalah Multi Dimensional Scalling dan Correspondent analysis. Hasil penelitian menunjukkan BCA Kuta memiliki kemiripan positioning dengan Bank Mandiri. BCA Kuta dalam layanannya unggul pada lamanya waktu antri di teller, layanan ATM, internet banking, dan mobile banking.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

6. Rena Yulia (POLITIK HUKUM PIDANA DALAM PERLINDUNGAN TERHADAP KORBAN KEJAHATAN DI INDONESIA), (Nama Jurnal Hukum dan Peradilan, Volume 1, Nomor 3 Nopember 2012), e-ISSN 2528-1100 p-ISSN 2303-3274 (Yulia, 2012).

Perlindungan terhadap korban kejahatan merupakan bagian dari perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia secara keseluruhan. Perlindungan yang diberikan merupakan tanggungjawab negara yang dimanifestasikan dalam sebuah politik hukum pidana. Tujuan akhir dari politik hukum pidana ialah perlindungan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya politik hukum pidana merupakan bagian integral dari politik sosial. Politik hukum pidana di

Indonesia termuat dalam kebijakan kriminal yang diimplementasikan melalui pembentukan perundang-undangan seperti KUHP, KUHPA, dan undang-undang organik lainnya yang mengatur tentang ketentuan pidana di dalamnya. Politik hukum pidana berasal dari politik hukum yang diintegrasikan ke dalam kebijakan kriminal sehingga diwujudkan dalam perundang-undangan yang mengatur tentang ketentuan pidana. Penulisan ini dimaksudkan untuk membahas bagaimanakah politik hukum pidana di Indonesia yang selama ini diterapkan, serta bagaimanakah kebijakan hukum pidana dalam memberikan perlindungan terhadap korban kejahatan melalui sistem peradilan pidana di Indonesia. Saat ini, kebijakan hukum pidana mengenai perlindungan korban kejahatan sudah diatur tetapi dari ketentuan perundang-undangan ini belum sepenuhnya memberikan perlindungan kepada korban kejahatan.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

7. Josefhin Mareta (ANALISIS KEBIJAKAN PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN), (Nama Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Volume 10, Nomor 1 Maret 2016), p-ISSN : 1978-2292 (print), e-ISSN : 2579-7425 (online) (Mareta, 2016).

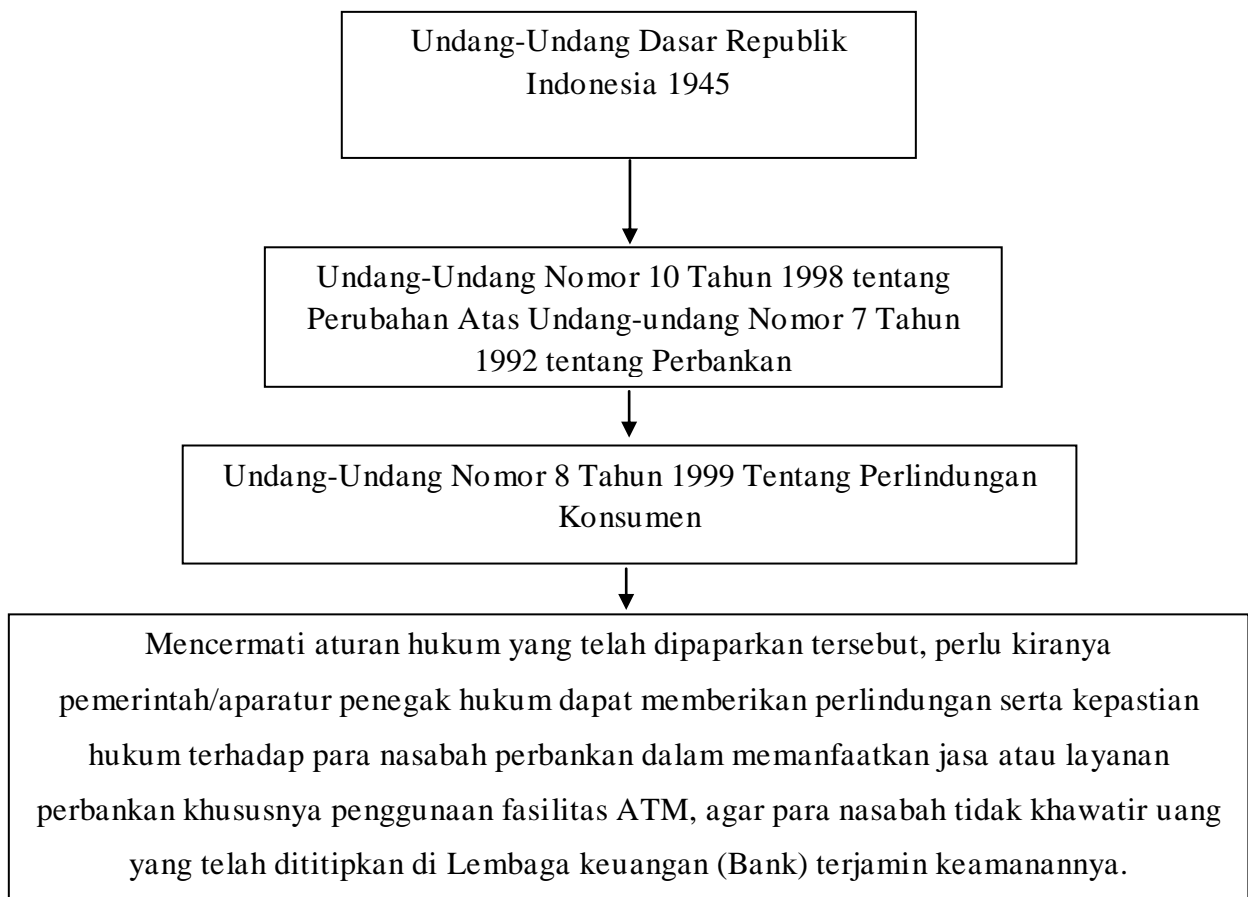
Peranan korban dalam sistem peradilan pidana (criminal justice system) sangat menentukan dalam hal pembuktian, mengingat korban seringkali memiliki kualitas sebagai saksi (saksi korban) di samping saksi-saksi yang lain sebagai alat bukti yang sah dalam pemeriksaan perkara pidana. Bagi korban kejahatan, dengan terjadinya kejahatan terhadap dirinya akan menghancurkan kepercayaan tersebut dan pengaturan hukum pidana dan lain-lain berfungsi untuk mengembalikan kepercayaan tersebut. Saksi seringkali tidak dapat dihadirkan karena adanya ancaman, baik fisik maupun psikis dari pihak tertentu, sehingga perlu adanya perlindungan hukum kepada setiap orang yang mengetahui atau menemukan suatu hal yang dapat membantu mengungkapkan tindak pidana yang telah terjadi dan melaporkan hal tersebut kepada penegak hukum. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tujuan pembentukan dan proses analisis kebijakan perlindungan saksi dan korban. Penelitian yuridis normatif ini menggunakan analisis kualitatif dengan melakukan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa saksi dan korban menjadi elemen penting untuk membantu tercapainya tuntutan keadilan di dalam sistem peradilan terpadu (integrated criminal justice system), sehingga dengan adanya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban yang mengamanatkan penguatan kelembagaan LPSK, tidak hanya saksi dan korban dalam pelanggaran HAM berat, tindak pidana korupsi, tindak pidana pencucian

uang dan tindak pidana terorisisme saja yang mendapatkan perlindungan, namun juga untuk semua kasus pidana, di mana para saksi dan korbannya memerlukan perlindungan. Oleh karenanya, LPSK diharapkan dapat membangun kepercayaan dari masyarakat sebagai pelapor.

Dengan melihat uraian penelitian tersebut maka dapat diketahui perbedaan dasar antara penelitian yang penulis angkat berupa Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM pada perbankan dan Apa saja kendala yang dihadapi pihak bank terhadap kejahatan penggandaan kartu ATM.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud dengan Kerangka Pemikiran adalah, memuat pemikiran terhadap alur yang dipahami sebagai acuan dalam pemecahan masalah yang diteliti secara logis dan sistematis. Skema dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah seperti yang disajikan dalam gambar berikut :



BAB III

METEDO PENELITIAN

3.1 Pendekatan Empiris (Yuridis Sosiologis)

Dalam usaha untuk memperoleh data yang konkrit dan objektif, Penulis dalam melakukan penulisan penelitian hukum ini, menggunakan metode penelitian hukum empiris atau biasa yang disebut dengan penelitian lapangan. Selanjutnya, yang dimaksud dengan penelitian empiris ialah merupakan penelitian-penelitian yang membahas bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat. Penelitian hukum empiris bertitik tolak dari data primer/dasar, yakni data yang diperoleh langsung dari masyarakat, sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan (Marzuki, 2011).

Penelitian hukum sebagai penelitian empiris dapat direalisasikan kepada penelitian terhadap efektivitas hukum yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum, Penelitian dilakukan dengan memberikan analisa secara kajian empiris sesuai dengan teori dan aturan hukum yang telah ditetapkan sebagaimana sudah tertera dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dikatakan empiris, karena dalam Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi ke lapangan yaitu pada Kantor Bank BCA KCP Tg Uncang, meliputi wawancara langsung, observasi langsung, mencari sumber buku-buku yang terkait dengan pembahasan ini, serta dokumen-dokumen lainnya (Sunggono, 2012).

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode dalam penelitian berarti “jalan ke”, yang diistilahkan dengan kata metodologi. Namun menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan sebagai suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian dan suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur (Soekanto, 2010).

3.2.1 Jenis Data

Menurut Soekanto (Soekanto, 2010) jenis data dalam penelitian dapat dibedakan antara dua data yang diperoleh langsung dari masyarakat (lapangan) dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Data pertama dinamakan dengan jenis data primer atau data dasar (*primary data* atau *basic data*) dan yang kedua dinamakan data sekunder (*secondary data*). Data primer diperoleh langsung dari data pertama, yakni perilaku warga masyarakat, melalui penelitian ke lapangan. Sedangkan data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan seterusnya. Adapun jenis data tersebut adalah:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer, atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh melalui metode wawancara

(*interview*) dan observasi. Adapun data-data yang Penulis peroleh dengan cara wawancara terbuka, artinya Penulis memberikan kesempatan luas kepada Responden untuk menguraikan masalah yang ditanya sehingga Penulis akan mendapatkan pengetahuan yang banyak menjadi kajian penelitian Penulis. Sumber data primer dalam penelitian ini, Penulis peroleh dari sumber data utama dari Hakim Pidana Pada Pengadilan Negeri Batam, jadi sumber data primer Penulis dapatkan dari penelitian ke lapangan penelitian melalui wawancara dan observasi. Data inilah yang dijadikan sebagai data utama dalam penelitian ini.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari tangan kedua atau informasi yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh Peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Azwar, 2012) Sumber data ini Penulis peroleh dari buku-buku, berkas-berkas perkara dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan penelitian yang Penulis bahas. Jadi di sini sumber data sekunder merupakan sumber data atau jenis data yang bertujuan melengkapi data primer yang diperoleh dari lapangan. Ciri-ciri umum data sekunder menurut (Soekanto, 2010) adalah:

1. Pada umumnya data sekunder dalam keadaan siap terbuat dan dapat dipergunakan dengan segera,
2. Baik bentuk maupun isi data sekunder, telah dibentuk dan diisi oleh Peneliti-peneliti terdahulu, sehingga Peneliti kemudian, tidak

mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengolahan, analisa maupun konstruksi data,

3. Tidak terbatas oleh waktu maupun tempat.

Dari sudut tipe-tipenya, maka data sekunder dapat dibedakan antara lain:

1. Data sekunder yang bersifat pribadi, yang antara lain mencakup beberapa hal:
 - a. Dokumen pribadi, seperti surat-surat, buku harian, dan seterusnya,
 - b. Data pribadi yang tersimpan di lembaga di mana yang bersangkutan pernah bekerja atau sedang bekerja.
2. Data sekunder yang bersifat publik yang meliputi:
 - a. Data arsip, yaitu data yang dapat dipergunakan untuk kepentingan ilmiah, oleh para ilmuwan,
 - b. Data resmi pada instansi-instansi pemerintah, yang kadang-kadang tidak mudah untuk diperoleh, oleh karena mungkin bersifat rahasia,
 - c. Data lain yang dipublikasikan, misalnya Yurisprudensi Mahkamah Agung.

Jenis data sekunder dalam penelitian hukum menurut Soerjono Soekanto dalam bukunya (Soekanto, 2010) terdiri atas pembagian sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari norma (dasar) atau kaidah dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden,

Peraturan Daerah Provinsi dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Hukum yang tidak dikodifikasi seperti hukum adat, Yurisprudensi, Traktat dan Bahan hukum zaman penjajahan yang hingga kini masih berlaku seperti Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang diterjemahkan dari (*Wetboek van Strafrecht*).

Atau dengan kata lain bahan hukum primer diperoleh dari buku-buku berkenaan dengan Landasan Teori, Undang-Undang, Peraturan-Peraturan terkait penelitian dan jenis Peraturan lainnya. Jadi sumber data ini lebih memberikan penjelasan terhadap konsep teoritis dalam penelitian ini.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-Undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya. Dengan kata lain, Penulis peroleh dari buku-buku literatur yang berkaitan dengan teori yang dibahas, makalah, artikel, jurnal dan karya tulis ilmiah lainnya. Sumber data ini bertujuan untuk melengkapi pembahasan landasan teoritis di samping adanya sumber hukum utama (primer).

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder,

contohnya adalah kamus, ensiklopedia dan indeks kumulatif. Jadi sumber hukum tersier, Penulis peroleh dari literatur untuk melengkapi bahan hukum primer dan sekunder, baik diperoleh dari kamus, ensiklopedi, situs dan sumber lainnya yang dapat mendukung hasil penelitian yang Penulis lakukan. Jadi sumber hukum ini merupakan sumber hukum pelengkap, yang bertujuan melengkapi data-data yang belum lengkap/belum diperoleh melalui sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder.

3.2.2 Alat Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dalam penelitian dengan memberikan suatu rumusan yang sederhana dengan melibatkan orang-orang yang melakukan komunikasi sehingga ditemukan maksud dan tujuan dari rumusan penelitian yang ada (Soekanto, 2010).

Adapun tujuan wawancara sebagai metode dalam pengumpulan data penelitian menurut (Soekanto, 2010) adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh data mengenai persepsi manusia,
- b. Mendapatkan data mengenai kepercayaan manusia,
- c. Mengumpulkan data mengenai perasaan dan motivasi seseorang (atau kelompok masyarakat),
- d. Memperoleh data mengenai perilaku pada masa lampau,

- e. Mendapatkan data mengenai perilaku yang sifatnya sangat pribadi atau sensitif.

Terdapat beberapa keuntungan wawancara dalam pengumpulan data penelitian adalah (Soekanto, 2010).

- a. Memungkinkan Peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam waktu yang lebih cepat,
- b. Memberikan jaminan kepada Peneliti, bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden, mendapatkan jawaban yang dikehendaki oleh Peneliti,
- c. Memungkinkan Peneliti bersikap tidak terlalu kaku atau ketat (berlaku luwes dalam penelitian),
- d. Peneliti lebih banyak menerapkan pengawasan dan pengendalian terhadap situasi yang dihadapi,
- e. Data yang diberikan oleh responden secara langsung dapat diperiksa kebenarannya.

Wawancara yang Penulis lakukan dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang masalah yang diteliti mengenai Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri Pada Perbankan (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia, Tbk). Wawancara yang digunakan adalah wawancara secara langsung mengenai hal-hal yang diperlukan kepada pihak yang berkompeten dengan penelitian ini. Adapun responden yang Penulis lakukan wawancara

langsung mengenai penulisan ini meliputi pihak Pimpinan PT Bank Central Asia, Tbk Kantor cabang Kecamatan Batu Aji.

2. Pengamatan atau Observasi

Pengamatan merupakan kegiatan ilmiah untuk mendapatkan kriteria tertentu untuk mendapatkan hasil penelitian. Menurut ahli metodologi penelitian tertentu, mengatakan bahwa pengamatan ilmiah terikat pada syarat-syarat sebagai berikut (Soekanto, 2010):

- a. Pengamatan didasarkan pada suatu kerangka penelitian ilmiah.
- b. Harus dilakukan secara sistematis, metodologi dan konsisten.
- c. Pencatatan data harus dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten.
- d. Dapat diuji kebenarannya.

Tujuan utama dari penggunaan pengamatan sebagai sarana pengumpulan data penelitian adalah:

- a. Untuk mendapatkan data tentang perilaku manusia, sebagaimana terjadi sesungguhnya.
- b. Untuk mendapatkan data perihal nyata dalam prosesnya.
- c. Untuk mendapatkan gambaran sejenak dan komprehensif mengenai perilaku manusia.
- d. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai perilaku manusia dan kelompoknya.
- e. Untuk mengadakan eksplorasi atau penjelajahan.

- f. Untuk memberikan kemungkinan-kemungkinan baru, dalam mengadakan penelitian, yang mungkin tidak diketemukan di dalam bahan pustaka.
- g. Untuk mendapatkan dasar bagi perumusan masalah, yang tidak diketemukan dalam teori, dan sekaligus memberikan ruang lingkup tertentu bagi perumusan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan teknik pengamatan (observasi) sebagai alat pengumpulan data dengan tujuan menggali lebih dalam data penelitian ke tempat penelitian sehingga dimungkinkan akan diperoleh penelitian secara lebih banyak melengkapi data penelitian yang diperoleh melalui teknik wawancara. Dari lokasi penelitian yang Penulis lakukan observasi atau pengamatan yang dilakukan berkenaan tentang pengamatan secara langsung akan kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Central Asia, Tbk kantor cabang Kecamatan Batu Aji dalam menerima pengaduan nasabah atas penggandaan Anjungan Tunai Mandiri yang dimilikinya.

3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti tertulis berupa keterangan-keterangan yang dapat memberikan informasi tambahan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Bahan penelitian dokumentasi mencakup penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, serta dokumentasi ini bertujuan untuk memeriksa bahan bacaan untuk penelitian jenis normatif maupun sosiologis/empiris (Soekanto, 2010).

Studi dokumentasi yang Penulis lakukan bertujuan untuk mengumpulkan arsip dan dokumen dari Pimpinan PT Bank Central Asia, Tbk kantor cabang Kecamatan Batu Aji yang berkaitan dengan persoalan yang diteliti.

4. Kajian Kepustakaan

Dilihat dari jenis penelitian yang Penulis lakukan tergolong penelitian kualitatif, di mana jenis penelitian ini berupa uraian kata-kata/kalimat dan bukan jenis penelitian kuantitatif yang memuat angka-angka. Dengan melihat kepada permasalahan yang Penulis angkat kajian kepustakaan yang Penulis gunakan adalah meliputi buku-buku yang terkait langsung dengan permasalahan Perlindungan Konsumen atau Nasabah khususnya tentang materi Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Perbankan di PT Bank Central Asia, Tbk kantor cabang Kecamatan Batu Aji, dalam menjalankan Penyelesaian pengaduan Nasabah atas penggandaan ATM yang dimilikinya. Jadi kajian kepustakaan yang Penulis gunakan menyangkut tentang buku-buku hukum tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri Pada Perbankan, buku-buku ilmiah, adanya penelitian terdahulu dan artikel yang berkenaan langsung dengan materi kualifikasi dari Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perbankan apabila terjadi kejahatan penggandaan ATM.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi penelitian adalah PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Kecamatan Batu Aji (BCA KCP Tg Uncang).

3.3 Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dengan lengkap, tahapan berikutnya adalah melakukan tahap analisis data. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dengan tujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Penyajian hasil analisis data secara deskriptif kualitatif memiliki penyajian berupa penjelasan argumen yang tidak memuat analisis data berupa frekuensi dan persentase, tabulasi silang, serta berbagai grafik berupa data statistik (Azwar, 2012).

Pada tahap ini data dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga diperoleh kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Metode analisis yang Penulis gunakan adalah dengan melakukan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif sebenarnya merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata (Soekanto, 2010).

Metode analisis kualitatif-deduktif, yang Penulis gunakan dalam penelitian ini berarti melakukan olahan data penelitian lapangan dalam bentuk uraian permasalahan penelitian dari hal-hal yang umum kepada hal-hal yang khusus. Dengan metode deduktif ini Penulis memberikan uraian dari hal-hal yang kalimat utama di awal dan diiringi dengan beberapa keterangan kalimat-

kalimat penjelas yang bersifat memberikan penjelasan yang bersifat khusus dari hal yang bersifat umum sebelumnya. Melalui metode deduktif ini, penulis berupaya mendapatkan uraian secara lebih terperinci dari hal-hal yang sifatnya umum terutama berkenaan tentang rumusan penelitian.