

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS HUKUM**

**Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional  
Perguruan Tinggi  
Nomor : 2193/SK/BAN-PT/AK-ISK/IV/2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MANDIRI MENGENAI  
KEAMANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) BERDASARKAN TANGGUNG  
JAWAB BANK DALAM PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR : 11/11/PBI/2009  
TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN  
MENGUNAKAN KARTU**

**Oleh :**

**Daniel Christian Tiopan Pardede**

**NPM : 2016200178**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Sentosa Sembiring, S.H., M.H.**



**Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum**

**2023**

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sentosa Sembiring".

(Dr.. Sentosa Sembiring S.H., M.H.)

Dekan,

An official stamp of the Faculty of Law, Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR). The stamp is circular with the text "FAKULTAS HUKUM" at the top and "UNPAR" at the bottom. In the center is the university's logo. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

(Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Christian Tiopan Pardede  
NPM : 2016200178

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Mandiri Mengenai Keamanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Berdasarkan Tanggung Jawab Bank Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.



Bandung, 14 Juni 2023

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MANDIRI MENGENAI KEAMANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) BERDASARKAN TANGGUNG JAWAB BANK DALAM PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR : 11/11/PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU

Oleh : Daniel Christian Tiopan Pardede

NPM : 2016200178

Pembimbing : Dr. Sentosa Sembiring S.H., M.H.

**ABSTRAK**

Penulisan ini bertujuan untuk memahami perlindungan hukum serta tanggung jawab bank terkait keamanan data pribadi dan dana simpanan nasabah dalam kasus card skimming. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris yang melibatkan undang-undang dan regulasi yang berlaku serta mengaitkannya dengan implementasinya di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang menggambarkan hubungan antara peraturan dan teori hukum dalam prakteknya. Data dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, bank harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah dalam menggunakan mesin ATM. Namun, untuk menghindari penyalahgunaan klaim, persyaratan harus dipenuhi seperti adanya rekaman CCTV yang mendukung dan nasabah tidak ditemukan melakukan kelalaian. Perlindungan hukum diberikan kepada nasabah melalui beberapa peraturan, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang sedemikian rupa disusun untuk memberikan perlindungan lebih bagi nasabah keuangan.

Kata-kata Kunci: Bank; Nasabah; ATM; Tanggung Jawab Bank.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Bank Mandiri mengenai Keamanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Berdasarkan Tanggung Jawab Bank dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Adapun ucapan terima kasih penulis sampaikan selama penyusunan skripsi ini yang membantu dan membimbing penulis dalam menulis skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Sentosa Sembiring S.H., M.H. atas bimbingan, dukungan, kritik, saran, dan kesabaran yang telah pembimbing berikan kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan yang membantu penulis hingga saat ini.
3. Teman dan sahabat penulis yang sudah menemani, membantu, dan menudukung selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi.

Penulisan Tugas Akhir ini semoga banyak memberikan manfaat khususnya bagi saya sebagai penulis langsung dan juga bermanfaat bagi orang lain yang

menjadi nasabah bank mandiri yang mana saat ini bank mandiri telah melakukan banyak perubahan sistem pelayanan digital guna kenyamanan para nasabahnya.

Semoga Tugas Akhir ini dapat membantu semua pihak baik bagi saya pribadi maupun masyarakat luas. dan juga dijadikan acuan untuk menjalankan tugas dan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Bandung, 24 Juni 2023

Penulis

Daniel Christian T. Pardede

2016200178

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I – PENDAHULUAN</b> .....	2
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Metode Penelitian.....	9
1.5. Rencana Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II – TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BANK MANDIRI TERHADAP NASABAH MENGENAI SISTEM KEAMANAN ATM</b> .....	12
2.1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	12
2.2. Pengertian Nasabah.....	14
2.3. Jenis-Jenis Nasabah.....	15
2.4. Pengertian Bank.....	15
2.5. Jenis-Jenis Bank.....	16
2.6. Pengertian Bank Mandiri.....	19
2.7. Hubungan Bank Dengan Nasabah.....	20
2.8. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	21
2.9. Pengertian Sistem Keamanan.....	23
2.10. Pengertian Tanggung Jawab Bank.....	23
<b>BAB III – TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN OLEH BANK MANDIRI TERHADAP NASABAH PENGGUNA KARTU ATM BANK MANDIRI</b> .....	26

3.1. ATM Sebagai Fasilitas Bank Untuk Nasabah.....	26
3.2. Perlindungan Hukum Nasabah Sebagai Pengguna Produk ATM.....	28
3.3. Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Kerugian Nasabah Sebagai Pengguna ATM .....	29
<b>BAB IV- ANALISIS YURIDIS BENTUK TANGGUNG JAWAB BANK SESUAI DENGAN PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 11/11/PBI/2009 TENTANG PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGUNAKAN KARTU.....</b>	
4.1. Pendahuluan.....	31
4.2. Bank Sebagai Penyedia Jasa Pelayanan ATM Untuk Nasabah.....	32
4.3. Kasus Pencurian Dana Yang Terjadi Dan Bagaimana Bank Memberikan Tanggung Jawabnya Terhadap Nasabah.....	37
4.4. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Mengenai Sistem Keamanan ATM Berdasarkan PBI 11/11/PBI/2009.....	40
<b>BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Menurut definisi, uang merupakan medium pertukaran yang umumnya diterima. Medium tersebut berupa barang atau kepentingan apa saja yang dapat diakui oleh orang di masyarakat untuk keperluan pertukaran barang dan jasa. Pembuatan uang juga bertujuan untuk mempermudah kegiatan perdagangan dan pertukaran.<sup>1</sup> Uang sebagai suatu alat tukar, setiap orang bebas untuk melakukan spesialisasi sesuai dengan bakat dan kesanggupan, produksi semua jenis barang dapat ditingkatkan, orang dapat menjual produksinya dengan menerima uang sebagai imbalannya dan selanjutnya menggunakan uang tersebut untuk membeli apa yang mereka inginkan dari orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, uang adalah alat tukar atau standar pengukur nilai (kesatuan hitungan) yang sah, dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara berupa kertas, emas, perak, atau logam lain yang dicetak dengan bentuk dan gambar tertentu.<sup>2</sup> Dalam rangka memenuhi hasrat atas sebuah barang, uang memegang peran penting dalam membebaskan manusia dari kerepotan melakukan barter. Definisi uang dipahami sebagai bentuk pembayaran yang dapat diterima atau digunakan untuk membayar barang, jasa ataupun utang. Dalam sejarah, beberapa jenis barang seperti kerang, emas, gigi hewan, kulit, perak dan lain-lain pernah dianggap sebagai uang.<sup>3</sup>

Di masa yang sekarang masyarakat banyak menyimpan dan menabung uang yang dimilikinya guna bekal dimasa yang akan datang sekaligus juga untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Menabung bukan merupakan hal yang asing di masyarakat. Oleh sebab itu menabung menjadi sebuah alternatif bagi seseorang dalam menyimpan uang

---

<sup>1</sup> Carlo Poll, *Pengantar Ilmu Ekonomi I*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 1989, hlm.246

<sup>2</sup> Uang, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada tanggal 14 Mei 2023 jam 13.56 WIB

<sup>3</sup> Nopirin, 1992, *Ekonomi Moneter*, BPFE: Yogyakarta, 1992, hlm.2

mereka. Hal yang demikian telah memicu lembaga keuangan untuk membuka usaha dibidang jasa pengelola keuangan mereka. Lembaga keuangan turut serta dalam menjawab isu ini, salah satunya adalah bank. Dalam operasinya, bank terdiri dari dua varian, yaitu bank syariah maupun bank konvensional. Bagi sebagian besar masyarakat, menabung merupakan alternatif investasi yang menjanjikan, dikarenakan berbagai kebutuhan yang bervariasi dalam setiap individu. Menabung juga memberikan sarana untuk memenuhi beragam jenis kebutuhan, baik itu yang sudah direncanakan ataupun yang mengejutkan. Oleh karenanya, banyak masyarakat yang memilih menabung di bank yang menyediakan fasilitas tabungan.

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak<sup>4</sup> Salah satu Bank yang menyediakan jasa dalam hal menabung yaitu Bank Mandiri. Bank Mandiri merupakan bank yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari restrukturisasi perbankan pemerintah Indonesia. Melalui penggabungan Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Export Import Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia pada bulan Juli 1999 menjadi Bank Mandiri, bank tersebut terus memainkan peran penting dalam mengembangkan perekonomian Indonesia selama lebih dari 140 tahun, yang diteruskan hingga saat ini.<sup>5</sup>

Setiap bank seperti Bank Mandiri menyediakan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai fasilitas tambahan untuk mempermudah pengambilan dana oleh nasabah. Mesin ATM memberikan efisiensi yang lebih besar dalam melaksanakan fungsi-fungsi perbankan khususnya dalam meminimalkan jumlah pegawai perbankan yang harus

---

<sup>4</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, CV. Mandar Maju, Cet. 1. Bandung.2000, hlm. 2

<sup>5</sup> Profil Perusahaan Bank Mandiri, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> diakses pada tanggal 14 Mei 2023 jam 15.04 WIB

berhubungan dengan nasabah. Kemajuan ATM juga menandakan seberapa seriusnya perbankan dalam menginvestasikan teknologi. Fasilitas ATM sangat membantu nasabah karena mereka dapat melakukan transaksi tanpa perlu mengisi formulir ataupun slip penarikan. Secara otomatis, mesin elektronik ini mampu melayani nasabah untuk penarikan dan pemeriksaan rekening tabungan. Penggunaan fasilitas ini bisa menggantikan kehadiran *teller* perbankan yang dahulu bertanggung jawab dalam penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Untuk membuat mesin ATM secara hukum, harus memenuhi persyaratan yang berlaku di yuridiksi hukum yang relevan. Adapun beberapa persyaratan umum yang diperlukan untuk membuat mesin ATM yaitu<sup>6</sup> :

1. Lisensi atau izin

Membuat mesin ATM perlu memperoleh lisensi atau izin dari otoritas perbankan atau regulator yang relevan sebelum memasang mesin ATM. Otoritas ini biasanya bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengatur operasi mesin ATM.

2. Keamanan

Mesin ATM harus memenuhi standar keamanan tertentu yang ditetapkan oleh otoritas terkait. Ini mencakup perlindungan terhadap kebocoran data, serangan peretasan, dan tindakan penipuan lainnya. Dalam membuat mesin ATM harus memastikan bahwa mesin ATM anda memenuhi standar keamanan yang ditetapkan.

3. Privasi dan Perlindungan Data

Mesin ATM harus memenuhi peraturan privasi dan perlindungan data yang berlaku. Ini mencakup perlindungan informasi pribadi pelanggan dan kebijakan yang jelas tentang penggunaan data yang dikumpulkan oleh mesin ATM.

4. Kepatuhan peraturan anti-pencucian uang

---

<sup>6</sup> Syarat Mendirikan Mesin ATM, <https://www.hukumonline.com/> diakses pada tanggal 28 Juli 2023 jam 00.24 WIB

Dalam membuat mesin ATM harus memenuhi peraturan anti-pencucian uang (AML) yang berlaku di yuridiksi anda. Ini termasuk melaksanakan tindakan pencegahan pencucian uang, seperti verifikasi identitas pelanggan, pemantauan transaksi yang mencurigakan, dan pelaporan transaksi yang mencurigakan kepada otoritas yang berwenang.

#### 5. Standar teknis

Mesin ATM harus memenuhi standar teknis yang ditetapkan oleh otoritas perbankan atau regulator. Ini mungkin mencakup spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, kompatibilitas dengan sistem perbankan, dan komunikasi yang aman.

#### 6. Kontrak dan perjanjian

Dalam membuat mesin ATM harus bekerja sama dengan bank atau lembaga keuangan. Selain itu perlu menyelesaikan kontrak atau perjanjian dengan mereka untuk mengatur persyaratan kerjasama, keuangan, dan tanggung jawab hukum.

Kartu ATM merupakan jenis sarana pembayaran yang berfungsi untuk memperlancar transaksi penarikan tunai atau *transfer* dana. Dalam pelaksanaannya, pemegang kartu wajib memenuhi kewajibannya dengan mengurangi saldo tabungan pada bank atau Lembaga Selain Bank (LSB) yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan peraturan yang berlaku, secara instan.<sup>7</sup> Perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan saat ini telah membawa dampak positif terhadap peningkatan layanan khususnya di mesin ATM. Secara umum, tujuan utama dari penggunaan mesin ATM adalah untuk mempermudah proses penarikan uang tunai. Pada awalnya, layanan ATM diciptakan hanya untuk memudahkan proses penarikan uang dari tabungan nasabah. Namun, seiring dengan perkembangan

---

<sup>7</sup> L.R Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, Citaq Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, Jakarta: Visimedia 2012, hlm.83.

teknologi dan kebutuhan nasabah akan pelayanan yang semakin baik, penggunaan ATM telah meluas hingga mencakup fungsi *transfer* (pemindahan buku besar), pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi keuangan lainnya. Dengan menggunakan mesin ATM, pelanggan dapat melakukan semua fungsi tersebut dengan mudah.

Kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah adalah faktor kunci dalam menciptakan citra positif bagi Bank. Untuk itu, Bank harus memperhatikan dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam menjaga reputasi dan citra positif di tengah masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu ditingkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan mereka sebagai konsumen yang berperan penting dalam kontribusi pendapatan Bank. Dalam hal ini, upaya perbaikan layanan yang lebih baik sangat diperlukan agar memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin meningkat dan menjaga eksistensi Bank secara langsung maupun tidak langsung.

Sistem keamanan transaksi melalui ATM diberikan oleh pihak bank untuk menjamin keberlangsungan proses transaksi. Dalam hal ini, nasabah ATM akan diberikan Personal Identification Number (PIN) yang hanya dapat digunakan untuk melakukan transaksi melalui mesin ATM. Dengan cara ini, hanya individu yang memiliki nomor PIN yang dapat melakukan transaksi melalui mesin ATM.

Umumnya, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai nasabah dapat menyebabkan ketidaktahuan dalam menangani permasalahan penggunaan kartu ATM. Tindakan sosialisasi yang minim terhadap regulasi-regulasi hukum terkait dapat berdampak pada pemahamannya masyarakat mengenai perlindungan hukum dalam hal terjadinya kerugian dalam pemakaian kartu ATM. Masyarakat seringkali kurang memahami hak dan kewajiban sebagai nasabah, sehingga ketidaktahuan dalam menyelesaikan masalah penggunaan kartu ATM dapat terjadi. Sosialisasi yang kurang mengenai peraturan-peraturan hukum terkait dapat berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat tentang pembelaan

hukum yang bisa diperoleh ketika memperoleh kerugian terutama terkait masalah kartu ATM.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri kepada nasabah, penulis pernah mengalami kasus antara penulis sebagai konsumen/nasabah dengan Bank Mandiri sebagai pelaku usaha. Dimana permasalahan hukum tersebut adalah ketika nasabah pengguna ATM sudah melakukan transaksinya dan jika nasabah tersebut ingin melakukan transaksi lagi mesin ATM tersebut tidak melakukan pelayanan memasukkan PIN lagi. Jika nasabah lupa menarik kartu ATM tersebut dan ketika nasabah keluar dari ruangan ATM lalu dilanjutkan dengan orang lain yang ingin menggunakan mesin tersebut maka dengan mudah orang tersebut mengambil uang milik nasabah sebelumnya. Disini terbukti ada kelemahan sistem keamanan dalam mesin ATM Bank Mandiri tersebut dikarenakan keamanan penggunaan ATM tersebut berbeda dengan mesin ATM bank lainnya. Padahal keamanan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (PIP) kepada pengguna jasa atau nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitaian bagaimana bentuk tanggung jawab para pihak selaku para pelaku usaha dan pelaku nasabah atas keamanan mesin ATM Bank Mandiri tersebut dan bagaimana upaya yang dapat ditempuh oleh nasabah Bank Mandiri yang dirugikan karena adanya kesalahan pada sistem mesin ATM Bank Mandiri tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hak-hak nasabah apabila dirugikan dalam keamanan mesin ATM Bank Mandiri tersebut berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

## **1.2.Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab Bank Mandiri terhadap nasabah yang dirugikan karena adanya kesalahan pada sistem keamanan mesin ATM Bank Mandiri?
2. Bagaimana sistem keamanan ATM diatur dan diimplementasikan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Sebagaimana Latar Belakang dan Rumusan Masalah yang telah dipaparkan tersebut, adapun tujuan yang akan dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab dari Bank Mandiri selaku pelaku usaha terhadap nasabah sebagai konsumen atas keamanan dari mesin ATM Bank Mandiri sesuai berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.
2. Untuk mengetahui sistem keamanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Mandiri sesuai dengan syarat-syarat yang sesuai dengan ketentuan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

### **1.4.Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, di mana fakta hukum dianalisis melalui teknik pengelolaan data kualitatif yang melibatkan data primer dan sekunder. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan yang dapat dijelaskan secara sistematis dan jelas.

Penulis menggunakan metode penelitian ini dikarenakan metode penelitian Yuridis Empiris melibatkan pengamatan dan analisis faktual terhadap peristiwa hukum tertentu di masyarakat. Dengan metode penelitian ini, penulis melihat keadaan yang terjadi terhadap nasabah yang telah dirugikan oleh pihak bank akibat kurangnya sistem keamanan dalam mesin ATM dan bagaimana penyelesaian masalah tersebut dilakukan. Metode penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan implementasi peraturan hukum dalam upaya menyelesaikan permasalahan.<sup>8</sup>

### **1.5.Rencana Sistematika Penelitian**

**BAB I PENDAHULUAN.** Dalam hal ini akan berisikan tentang Latar Belakang rumusan masalah, tujuan penulisan, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BANK MANDIRI TERHADAP NASABAH MENGENAI SISTEM KEAMANAN ATM.** Bab ini memuat materi muatan tentang perlindungan hukum antara Bank Mandiri dengan nasabah mengenai sistem keamanan ATM.

**BAB III TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN OLEH BANK MANDIRI TERHADAP NASABAH PENGGUNA KARTU ATM BANK MANDIRI.** Bab ini memuat bentuk perlindungan hukum oleh Bank Mandiri terhadap nasabah pengguna kartu ATM Bank Mandiri serta prosedur dari keamanan mesin ATM dalam memenuhi hak dan kewajiban nasabah sebagai bentuk tanggung jawab dari Bank Mandiri tersebut.

**BAB IV ANALISIS YURIDIS BENTUK TANGGUNG JAWAB BANK SESUAI DENGAN PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 11/11/PBI/2009 TENTANG**

---

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 53

PENYELENGGARAAN KEGIATAN ALAT PEMBAYARAN DENGAN MENGGUNAKAN KARTU. Bab ini memuat hasil identifikasi terhadap pemenuhan hak nasabah atas keamanan mesin ATM berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan Tanggung jawab dari Bank Mandiri atas pemenuhan keamanan mesin ATM terhadap nasabah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. Pada bab ini penulis akan menuliskan kesimpulan akhir dari analisa yang telah dilakukan oleh penulis. Berangkat dari kesimpulan tersebut penulis akan menuliskan beberapa saran mengenai permasalahan yang sudah di bahas di atas.