

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ATM (Anjungan Tunai Mandiri) : studi terhadap Putusan MA No. 769 K/Pdt.Sus/2011 = Consumer legal protection of automated teller machine (ATM) user : case study the Supreme Court's Decision No. 769 K/Pdt.Sus/2011 / Panji Anom Suwardi

Panji Anom Suwardi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364849&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ATM dalam industri perbankan. Bahwa dalam prakteknya transaksi dengan menggunakan mesin ATM sering bermasalah. Masalah yang biasa dialami konsumen adalah mengenai kartu ATM yang tertelan mesin ATM, kemudian terjadi penarikan tunai (cash advance) yang tidak dilakukan oleh konsumen, namun transaksi tersebut tercatat dalam data bank. Dalam hal ini posisi konsumen sangat lemah, karena pihak bank umumnya sulit dimintakan pertanggung jawaban terhadap hilangnya dana tersebut. Hal ini terlihat dari hubungan hukum antara konsumen dengan bank berdasarkan perjanjian dalam formulir pembukaan rekening yang didalamnya berisikan klausula baku yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha. Untuk itulah pentingnya intervensi pemerintah untuk melindungi konsumen dengan mengeluarkan peraturan perundang-undangan. Akan tetapi dalam prakteknya aturan-aturan tersebut belum dapat dikatakan berlaku secara efisien dan efektif seperti dalam putusan Mahkamah Agung No.769 K/Pdt.Sus/2011. Penelitian dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam analisis data. Hasil penelitian ini menyarankan adanya evaluasi peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen agar lebih menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, kemudian juga perlu dilakukan upaya preventif baik oleh bank maupun konsumen untuk menghindari terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

---

**ABSTRACT**

This thesis examines the legal protection of ATM user in the banking industry. In practice, a transaction with an ATM machine often causes problems. The common problem is when an ATM machine swallows an ATM card, followed by an unauthorized cash withdrawal/cash advance which is, however, recorded by the bank. In this case, consumers' position is very weak since It is generally difficult to request for banks accountability of missing funds. This is evident from the legal relationship between the consumer and the bank under the agreement reflected in the opening account form that contains a standard clause. in which the

responsibility of business operators is removed. For this reason, there is an important need for government's intervention to protect consumers through laws and regulations. However, in practice, these rules can not be said to have been applied efficiently and effectively as with the case of Supreme Court's decision No.769 K/Pdt.Sus/2011. The research in this thesis is a normative legal research using qualitative approaches for the data analysis. The results of this study suggests that there is an existence for a legislation evaluation in the field of consumer protection. in order to ensure legal certainty for consumers and business operators and to avoid the violation of the rights of consumers.