

**ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK, OPERATOR
SELULER DAN NASABAH (CUSTOMER) DALAM HAL PENGISIAN
PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (STUDI PADA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN
PT. INDOSAT Tbk. PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian
Skripsi/Komprehensif Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

OLEH :

YULITA FIRRAWATI

02033100100

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

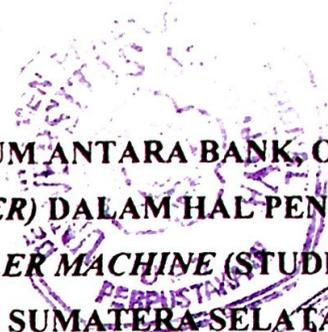
FAKULTAS HUKUM

INDERALAYA

2007

346.07
Fif
a
2007

**ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK, OPERATOR
SELULER DAN NASABAH (CUSTOMER) DALAM HAL PENGISIAN
PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (STUDI PADA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN
PT. INDOSAT Tbk. PALEMBANG)**



16057
16419

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian
Skripsi/Komprehensif Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH :
YULITA FIFPRAWATI
02033100100**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDERALAYA
2007**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yulita Fifprawati
Nomor Induk Mahasiswa : 02033100100
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum dan Bisnis
Judul Skripsi :

**ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK,
OPERATOR SELULER DAN NASABAH (*CUSTOMER*) DALAM HAL
PENGISIAN PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE*
(STUDI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA
SELATAN DAN PT. INDOSAT Tbk. PALEMBANG)**

Inderalaya, 16 Juli 2007

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Amrullah Arpan, SH, SU
NIP. 130876415

Pembimbing Pembantu



Arfianna Novera, SH, M.Hum
NIP. 131789519

Telah diuji pada

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juli 2007

Nama : Yulita Fifprawati

Nomor Induk Mahasiswa : 02033100100

Program Kekhususan : Hukum dan Bisnis

TIM PENGUJI :

1. Ketua : H. A. Romsan SH, MH, LL.M(.....)

2. Sekretaris : Amrullah Arpan SH, SU (.....)

3. Anggota : Ridwan SH, M.Hum (.....)



Inderalaya, 27 Agustus 2007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

H. M. Rasyid Ariman SH, MH
NIP. 130604256

MOTTO :

"Jangan pernah menyerah pada keadaan yang sulit, anggap itu semua cobaan karena tidak selamanya kesulitan itu menghadang. Percayalah bahwa dibalik itu semua pasti ada kemudahan dan keadaan yang begitu indah." (*Penulis*)

"Ketika Allah SWT ada dalam hati kita, semuanya akan terasa mudah, ringan dan menyenangkan." (*Babon*)

Ku Persembahkan Untuk:

- ♥ *Ayahanda dan Ibunda Tercinta yang senantiasa mendoakanku*
- ♥ *Adik-Adikku Tersayang (Rizka dan Rahman)*
- ♥ *Sahabat-sahabat yang selalu dalam suka dan duka (Syafila dan Dho Dhuluros)*
- ♥ *Almanatorku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Berkah dan RahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK, OPERATOR SELULER DAN NASABAH (*CUSTOMER*) DALAM HAL PENGISIAN PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM)”**. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian komprehensif guna mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini menjelaskan mengenai mekanisme dalam kerjasama yang dilakukan antara pihak bank dengan operator seluler dalam hal pengisian pulsa yang dilakukan melalui ATM, bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak bank maupun operator seluler apabila terjadi kesalahan atau kegagalan dalam transaksi pengisian pulsa serta kewajiban dan hak yang terdapat pada masing-masing pihak yang terlibat dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama tersebut.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh sekali dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan penulis hanya manusia biasa dan masih terbatasnya kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis, seperti kata pepatah *“Tak Ada Gading Yang Tak Retak”*. Oleh sebab itulah penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna

perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini maupun sebagai bekal bagi penulis di masa yang akan datang.

Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para mahasiswa pada umumnya dan bagi penulis sebagai salah satu sarana penambah ilmu pengetahuan.

Inderalaya, Juli 2007

Penulis,

YULITA FIFRAWATI

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin penulis telah selesai melaksanakan penulisan skripsi ini dan pada kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan terima kasih atas bantuan para pihak yang telah membantu penulis baik selama masa kuliah maupun selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis ucapkan kepada :

1. Bapak H. M Rasyid Ariman SH,MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Sri Turatmiyah SH, M.Hum, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Arfianna Novera SH, M.Hum, selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya juga selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memeriksa dan memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi dan laporan selama Research Grant.
4. Bapak Ahmaturrahman SH, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak M. Fikri Salman SH, selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Amrullah Arpan SH, SU, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak H. KN Sofyan Hasan SH, MH, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis kuliah.
8. Para Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya tanpa terkecuali, terima kasih untuk bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama ini.
9. Seluruh staf karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama masa kuliah dan selama penulisan skripsi ini.
10. Staf bagian Litigasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan khususnya Bapak Arief Yulianto SH, M.Hum; Bapak Azhari SH, M.Hum; Bapak Shellyanto SH; Bapak Sofyan Hakim SH dan Bapak Yusman Effendi SH, yang telah memberikan data-data sehingga dapat memperlancar penulisan laporan akhir student grant dan skripsi penulis.
11. Staf PT. Indosat Tbk khususnya Bapak Budi Hartawan dan Bapak Arizon Panjaitan, yang telah memberikan data-data sehingga dapat memperlancar penulisan laporan akhir student grant dan skripsi penulis.
12. Keluarga besarku, Ibu dan Bapak serta kedua adikku yang selalu mendoakan dan mendukung dalam setiap suasana, tanpa doa dan restunya belum tentu penulis dapat menjadi seperti sekarang ini.
13. Uwa' kirum dan keluarga, untuk rumahnya disetiap akhir pekan selama penulis kuliah.

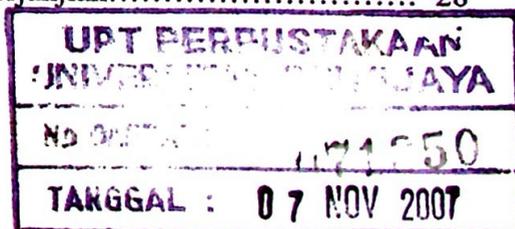
14. Sobat-sobat yang selalu ada dalam hatiku *SYAFILA* (Dian Oktifasari, Gamayanti, Ravika, Meiliasari, Andi Fajaryani, Andri Petra Kesuma dan Eko Sumarwan) serta *DHE DHULURES* (Evin Oktavina, Reni Meighunasari, Alsio Agung Perdana, Asep Hidayat, Fauzi Rasyidi, Hendri Hidayat, David Ikhsanudin, Sulaiman dan Andhika Kameswara), terimakasih untuk semangatnya selama ini dan semoga persahabatan kita semakin erat hingga akhir masa.

15. Semua teman-teman angkatan 2003 tanpa terkecuali yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, apabila selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini penulis telah melakukan hal-hal yang tidak menyenangkan penulis mohon maaf karena sesungguhnya itu semua diluar kehendak penulis. Semoga skripsi dapat bermanfaat untuk kita semua, Amin Ya Rabbal'alamin.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Ruang lingkup.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Metode Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tinjauan Umum Mengenai Hubungan Hukum dan Perjanjian.....	17
1. Pengertian Hubungan Hukum	17
2. Pengertian Perjanjian.....	18
3. Jenis Perjanjian.....	22
4. Objek Perjanjian.....	25
5. Asas-Asas Hukum Dalam Perjanjian.....	28



6. Syarat Sah Perjanjian.....	29
7. Subjek Perjanjian.....	33
8. Sumber Perjanjian.....	35
9. Berakhirnya Perjanjian.....	37
B. Tinjauan Umum Mengenai ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>).....	39
1. Pengertian ATM.....	39
2. Sejarah Pengoperasian ATM.....	42
3. Mekanisme Pengoperasian ATM.....	43
C. Tinjauan Umum Mengenai Bank dan Nasabah	44
1. Pengertian Bank.....	44
2. Pengertian Nasabah Bank.....	45
3. Hubungan Pihak Bank dengan Nasabah.....	46
D. Tinjauan Umum Tentang PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan.....	49
E. Tinjauan Umum Tentang PT. Indosat Tbk.....	54

BAB III ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA PIHAK BANK, OPERATOR SELULER DAN NASABAH (CUSTOMER) DALAM HAL PENGISIAN PULSA MELALUI AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM).....	58
A. Mekanisme Kerjasama antara PT. Bank Sumsel dengan PT. Indosat Tbk.....	58
B. Tanggung Jawab Pihak Bank dan Operator Seluler kepada Nasabah (Customer) Apabila Terjadi Kegagalan dalam Pengiriman Pulsa.....	80

C. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjan	
Kerjasama.....	87
I. Kewajiban dan Hak PT. Artajasa.....	88
II. Kewajiban dan Hak PT. Bank Pembangunan Daerah	
Sumatera Selatan.....	90

BAB IV PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA.....	98
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan Sistem Informasi Teknologi (IT) Bank Sumsel.....	67
Bagan Pra penyusunan Kontrak.....	73
Bagan Prosedur Transfer Pulsa.....	75
Bagan Prosedur Pelayanan Pengaduan Customer.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sektor perekonomian, lembaga perbankan memegang peranan yang sangat berarti. Hal ini terbukti dari setiap aktifitas dalam dunia bisnis senantiasa melibatkan pihak bank. Saat ini lembaga perbankan semakin dituntut untuk lebih meningkatkan perannya sebagai mobilisator dana masyarakat yang efektif dan sebagai penyalur yang cermat dari dana tersebut untuk membiayai kegiatan pembangunan yang produktif seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Sistem perbankan saat ini sudah sangat mutakhir, fungsi bank tidak hanya sebagai sarana untuk menabung dan mengirim uang, tetapi juga telah mempunyai fungsi lain. Fungsi tersebut antara lain yakni sebagai tempat melakukan pembayaran seperti pembayaram SPP bagi para mahasiswa di perguruan tinggi, pembayaran tagihan listrik dan telepon serta air bagi pengguna air Perusahaan Daerah Air Minum. Sekarang ini bank telah menambah fungsi sebagai sarana untuk pengisian pulsa bagi para nasabah pengguna telepon seluler yang dapat dilakukan melalui *Automatic Teller Machine*.¹

¹ PT. Bank Mandiri (Persero), *Layanan Perbankan 24 Jam*, Brosur.

Kemajuan teknologi perbankan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir turut menambah pula konsekuensi masalah yang dialami nasabahnya selaku konsumen yang berkisar pada penerapan teknologi, misalnya pada penggunaan ATM. ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu usaha bank dalam memberikan jasa pada masyarakat, khususnya nasabah bank karena para pengguna ATM ini akan mendapat kemudahan dalam transaksi perbankan seperti menghemat waktu untuk memperoleh uang tunai atau untuk mengetahui saldo di bank serta dapat mengisi pulsa tanpa harus datang ke counter telepon seluler.²

Penggunaan ATM yang selama ini dikenal lebih praktis dan efisien juga dapat menimbulkan beberapa kerugian bagi para nasabah pengguna jasa ATM ini. Kerugiannya yakni apabila nasabah melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM, misalnya salah dalam menekan kode PIN (*Personal Identity Number*) sebanyak tiga kali dalam satu hari maka nasabah tersebut tidak dapat melakukan transaksi sampai esok harinya atau sampai nasabah itu mendatangi pihak bank yang bersangkutan untuk melaporkan kesalahannya tersebut.

Semua kesalahan tersebut tidak selamanya merugikan nasabah, terkadang justru dapat menguntungkan nasabah. Tidak jarang mesin ATM mengeluarkan uang tanpa mengurangi jumlah uang dalam rekening nasabah yang telah melakukan penarikan uang tersebut, atau bahkan jumlah uang yang ditarik jumlahnya lebih besar dari yang dikehendaki.

² <http://www.telkomsel.com>, *ATM Memudahkan Pelanggan*, Oleh Cynthia Dewi, Diakses tanggal 27 Maret 2007.

Pengawasan dalam penggunaan fasilitas ini masih dilakukan oleh bank-bank yang bersangkutan dan belum terdapat suatu aturan hukum tersendiri yang mengatur transaksi ini. Apabila terdapat suatu kesalahan dalam sistem ini maka pihak bank dapat memblokir kartu ATM yang bersangkutan. Pada umumnya pihak bank akan melakukan penahanan terhadap kartu ATM yang dipakai untuk transaksi apabila terjadi suatu kesalahan. Penahanan ini dilakukan dengan pemantauan dari bank yang bersangkutan melalui komputer. Hal ini dilakukan bank untuk menghindari penyalahgunaan kartu ATM tersebut.

Pada setiap transaksi perbankan dapat saja menimbulkan suatu risiko. Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, menyatakan bahwa :

Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Jadi berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa bank bertanggung jawab untuk memberi informasi atas segala risiko yang menimbulkan kerugian kepada nasabah. Oleh karena itu bank diwajibkan untuk menyediakan informasi dan bagian pelayanan bagi nasabah yang memiliki klaim kepada pihak bank. Pada umumnya yang dilayani hanya nasabah bank yang bersangkutan, sebab dalam penggunaan ATM terutama yang merupakan hasil kerjasama dengan bank-bank lain tentu akan memiliki banyak nasabah yang bukan hanya dari satu bank tetapi dari bank lain yang memiliki jaringan.

Bank harus memberikan perlindungan terhadap semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dengan adanya perlindungan hukum yang pasti bagi nasabah pada suatu bank akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada bank yang bersangkutan sehingga pada akhirnya dapat membantu dalam meningkatkan jumlah nasabah pada bank tersebut.

Fasilitas ATM ini dengan cepat dapat diterima oleh masyarakat karena mempunyai banyak kelebihan, yaitu :³

- a. Praktis dan efisien dalam pelayanan
- b. Pengoperasian mesin ATM relatif murah
- c. Melayani 24 jam termasuk hari libur
- d. Menjamin keamanan dan privacy
- e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
- f. Terdapat di berbagai tempat strategis.

Sebagian besar bank-bank di Indonesia telah menggunakan ATM sebagai sarana untuk pengisian pulsa bagi para nasabahnya. Pengisian pulsa ini merupakan hasil kerjasama antara pihak bank dengan operator seluler. Sistem ini juga merupakan salah satu dari program *mobile banking*⁴ yang terdapat pada lembaga perbankan.

³ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.8.

⁴ Mobile Banking adalah salah satu produk dari pihak bank yang dapat diakses oleh nasabah melalui media elektronik seperti : telepon seluler, ATM ataupun langsung melalui internet. Mobile Banking dapat melayani nasabah dalam hal penarikan uang tunai melalui ATM yang dapat dilakukan 24 jam, pemesanan tiket pesawat melalui SMS Banking dan masih banyak lagi layanan lainnya.

Batas-batas tertentu tersebut dibuat dan ditentukan sendiri oleh pihak bank yang akan menggunakan fasilitas yang mendukung usaha mereka, sepanjang fasilitas tersebut tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank. Pada umumnya batasan yang mengatur para pihak ini adalah hal-hal yang telah disepakati bersama yang dituangkan kedalam sebuah kontrak. Kontrak adalah suatu bentuk perjanjian yang ditulis berdasarkan kesepakatan para pihak yang membuatnya. Di dalam suatu kontrak terdapat kalusul-klausul yang mengikat para pihak, klausul-klausul inilah yang harus ditaati oleh mereka sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Dalam undang-undang tersebut diperbolehkan adanya hal tersebut yang pada saat ini lebih dikenal dengan sebutan Perjanjian Baku oleh pihak bank.

Dalam hal nasabah melakukan transaksi dengan pihak bank biasanya dilakukan dalam bentuk tertulis dan nasabah langsung bertatap muka dengan pihak bank untuk menandatangani perjanjian. Akan tetapi, dengan menggunakan fasilitas *mobile banking* setiap nasabah dapat mengadakan transaksi umum perbankan dari mana pun dan kapan pun, diberbagai ATM diseluruh Indonesia tanpa harus bertatap muka dengan pihak bank.

Bila ditinjau secara teknis, maka pelaksanaan perjanjian melalui ATM memiliki beberapa hal yang membedakannya dengan transaksi umum perbankan

lainnya, dimana pihak-pihak yang melakukan transaksi tidak saling bertatap muka dalam mengadakan perjanjian, sehingga :⁵

1. Transaksi perbankan dilakukan dalam bentuk lisan, dimana kedua belah pihak saling memberikan instruksi masing-masing dalam melaksanakan perjanjian.
2. Tidak ada tanda tangan nasabah maupun pihak bank sebagai bukti tertulis telah dilakukannya transaksi perbankan sebagaimana biasa dilakukan karena transaksi tersebut dibuat secara lisan.

Sebenarnya transaksi pulsa melalui ATM ini masih cenderung baru diperkenalkan di masyarakat. Pemberitahuan mengenai transaksi pulsa melalui ATM pada saat ini belum dilakukan secara universal, sebagian besar nasabah yang menggunakan fasilitas ini mengetahui langsung dengan membaca keterangan yang terdapat pada mesin ATM pada waktu mereka melakukan transaksi melalui ATM. Tidak semua orang dapat melakukan transaksi pengisian pulsa melalui ATM, hanya orang-orang yang memiliki dana di bank yang bersangkutan yang dapat melakukan transaksi ini, mengingat ia telah memiliki dana untuk melakukan transaksi atau yang dalam istilah perbankan disebut sebagai nasabah.

Dalam kegiatan pengisian pulsa melalui ATM ini tidak terlepas pula dengan kerja sama dengan pihak lain yang sangat berperan penting, yakni sebuah perusahaan operator seluler. Di Indonesia sudah cukup banyak perusahaan operator seluler yang berdiri, misalnya PT. Telkomsel, Exelkom, Satelindo dan masih ada lagi operator

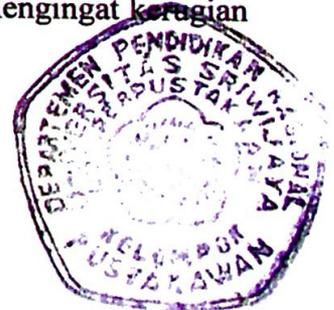
⁵ Libra Yansen, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Fasilitas BNI Phone Plus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Palembang*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, 2001, hlm. 8.

yang lainnya. Perusahaan-perusahaan inilah yang memberikan fasilitas kepada *customer* dibidang seluler, baik itu dalam bentuk kemudahan dalam pengisian pulsa maupun fasilitas lain yang dapat mendukung para pengguna telepon seluler.

Pesatnya persaingan di dunia bisnis saat ini mengakibatkan para pelaku usaha yang dalam hal ini khususnya pihak bank dan operator seluler meningkatkan fasilitas pelayanan kepada nasabah yang juga sebagai *customer*. Berbagai produk baru mereka luncurkan. Pada umumnya apabila salah satu dari perusahaan seluler mengeluarkan hal baru, maka pihak seluler yang lain akan turut mengeluarkan hal baru dapat lebih menghebohkan dari produk perusahaan seluler lainnya. Begitulah pesatnya persaingan usaha di dunia bisnis.

Mengingat bahwa bentuk transaksi yang dilakukan ini secara lisan, maka sudah pasti transaksi ini akan menimbulkan berbagai masalah dan kerugian. Pihak yang sangat dirugikan apabila terjadi kelalaian dalam transaksi ini adalah nasabah. Dalam hal ini bukan tidak mungkin bahwa uang nasabah telah terpotong dari tabungan, tetapi pulsa yang diinginkan belum terdapat dalam *handphone* mereka.

Bagi para nasabah yang menderita kerugian dan akan mengajukan klaim kepada bank maupun operator seluler yang bersangkutan akan mendapatkan kesulitan karena transaksi yang dilakukannya tidak disertai dengan alat bukti yang cukup memiliki kekuatan hukum. Bukti bahwa mereka telah melakukan transaksi melalui ATM hanya berupa secarik kertas yang keluar dari mesin ATM. Mengingat kerugian



yang mungkin dapat ditimbulkan tersebut maka sudah pasti dalam hal ini nasabah perlu mendapatkan perlindungan secara yuridis.⁶

Pernah terdapat sebuah kasus yang dialami oleh seorang nasabah pada suatu bank menyangkut hal pengisian pulsa melalui ATM ini. Pada tanggal 15 Mei 2005, seorang wanita bernama Isti Ratnariningsih melakukan transaksi pengisian pulsa melalui suatu bank, tetapi setelah tiga hari pulsa yang tersebut belum juga terkirim kedalam telepon selulernya padahal dana tabungannya telah didebet melalui mesin ATM.⁷

Mengenai penyelesaian kasus tersebut, sebagai orang awam sudah pasti Ibu Isti menjadi bingung mengenai hal yang dapat ia lakukan dan kemana ia harus mengklaim, apakah ia harus mendatangi bank yang mengeluarkan ATM tempat ia melakukan transaksi atau ia harus mendatangi operator seluler serta upaya apa yang dapat ditempuh oleh Ibu Isti tersebut? Berbagai pertanyaan pun timbul menyangkut kasus ini. Mungkin masih terdapat kasus lain yang terjadi didalam transaksi pengisian pulsa melalui ATM ini.

Berkenaan dengan upaya untuk lebih meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap bentuk transaksi pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* yang masih cukup baru dan belum terlalu dikenal masyarakat, khususnya para pengguna telepon seluler serta memberikan pengetahuan kepada para nasabah yang juga

⁶ <http://kompas.com>. *Pengguna Fasilitas Bank Harus Dilindungi*. Oleh Ojjeane, diakses tanggal 27 Maret 2007.

⁷ <http://kompas.com/kompas-cetak/0506/03/opini/1790798.htm.isti>, diakses tanggal 27 Maret 2007

sebagai *customer* yang mengalami kasus dalam transaksi pengisian pulsa tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai hal ini secara mendalam. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dan menuliskan hasil penelitian tersebut dalam skripsi yang berjudul **“ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK, OPERATOR SELULER DAN NASABAH (*CUSTOMER*) DALAM HAL PENGISIAN PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (STUDI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN PT. INDOSAT Tbk. PALEMBANG)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti melihat masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat ditarik dari hal tersebut, yaitu :

1. Bagaimanakah mekanisme kerjasama yang dilakukan oleh pihak bank dengan operator seluler dalam hal pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pihak bank dan operator seluler kepada nasabah (*customer*) apabila terjadi suatu kesalahan atau kegagalan pada sistem pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) tersebut ?
3. Bagaimanakah hak dan kewajiban masing-masing pihak didalam perjanjian kerjasama pengisian pulsa yang dilakukan melalui ATM ?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian terhadap masalah tersebut hanya akan dititik beratkan pada mekanisme atau prosedur kerjasama antara pihak bank dengan operator seluler yang terkait dalam hal pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* tanpa harus mengetahui secara detail isi daripada perjanjian (kontrak) antara kedua belah pihak, bentuk tanggung jawab pihak bank dan operator seluler kepada nasabah bila terjadi kesalahan atau kegagalan dalam proses pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* ini serta hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terlibat didalam perjanjian kerjasama ini.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui mekanisme kerjasama yang dilakukan oleh pihak bank dan operator seluler dalam hal pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* (ATM).
2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank dan operator seluler kepada nasabah pengguna fasilitas pengisian pulsa melalui ATM apabila terjadi suatu kesalahan atau kegagalan dalam pengiriman pulsa.
3. Untuk mengetahui hak dan kewajiban yang terdapat pada para pihak yang terlibat didalam perjanjian kerjasama pengisian pulsa yang dilakukan melalui ATM.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain :

1. Secara teoritis, dapat dijadikan sebagai sumber bacaan bagi peneliti-peneliti berikutnya serta dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata khususnya hukum perbankan.
2. Secara praktis, dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* dan sekaligus dapat memberitahukan kepada para nasabah tindakan yang dapat mereka lakukan apabila pada saat melakukan transaksi pengisian pulsa melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) terjadi suatu hal yang merugikan nasabah.
3. Secara khusus, dapat memberikan pengetahuan mengenai produk-produk baru baik dari pihak bank maupun dari pihak operator seluler, misalnya pengisian pulsa yang sekarang sudah dapat dilakukan melalui ATM yang merupakan hasil kerjasama antara kedua belah pihak tersebut.

F. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dengan judul “ANALISIS TENTANG HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK, OPERATOR SELULER DAN NASABAH (*CUSTOMER*) DALAM HAL PENGISIAN PULSA MELALUI *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (STUDI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN PT. INDOSAT Tbk PALEMBANG)” ini

merupakan tipe penelitian deskripsi dengan analisis data yang bersifat deskriptif analitis.

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normative berdasarkan data sekunder yang bertujuan menganalisis hubungan hukum antara pihak bank, operator seluler dan nasabah dalam hal pengisian pulsa yang dilakukan melalui ATM. Selain itu digunakan juga pendekatan yuridis empiris yang dilakukan sebagai upaya memperoleh data primer secara langsung dari responden lapangan yang berupa penjelasan konseptual terhadap data sekunder.⁸

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai hubungan hukum antara pihak bank dan operator seluler dengan nasabah dalam hal tersebut yang mana analisis datanya tidak keluar dari lingkup sampel, bersifat deduktif berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan seperangkat data dengan data lainnya.⁹

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Palembang Sumatera Selatan. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini didapatkan dari PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan PT. Indosat Tbk Palembang. Pemilihan kedua

⁸ Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 118.

⁹ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1998 Hlm 36-39.

tempat ini didasarkan atas pertimbangan bahwa kedua tempat ini merupakan salah satu pihak yang menjalankan sistem pengisian pulsa melalui ATM.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan berdasarkan metode purposive sampling yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan penelitian dan mempunyai kaitan yang erat dengan permasalahan yang diteliti. Maksudnya bahwa pihak responden yang dipilih dalam penelitian ini ditentukan sendiri oleh peneliti.

Dari populasi bank dan operator seluler yang menggunakan fasilitas ini, penulis mengambil orang-orang yang terdapat di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan PT. Indosat Tbk Palembang sebagai sampel dalam penelitian.

Dari pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan, penulis mendapatkan data-data dan melakukan wawancara dengan bagian litigasi yaitu kepada Bapak Arief Yulianto SH, M.Hum selaku Kepala Bagian Hukum; Bapak Azhari selaku Pengelola Litigasi; Bapak Shellyanto SH, Bapak Sofyan Hakim SH dan Yusman Effendi SH selaku yuris.

Dari pihak PT. Indosat Tbk, penulis memperoleh data dan melakukan wawancara dengan Bapak Budi Hartawan dan Arizon Panjaitan dari Divisi Business Operation Support.

b. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan atau studi dokumentasi yang dapat berupa peraturan perundang-undangan, literatur dan karya tulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Studi kepustakaan ini dilakukan di perpustakaan yang terdapat di lingkungan Universitas dan perpustakaan lain dalam kota Palembang.

c. Studi Lapangan (*Field Research*)

Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan dengan cara wawancara terstruktur secara selektif dengan responden tertentu. Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkompeten dengan permasalahan yang akan diteliti, baik dari pihak bank, operator seluler maupun nasabah yang telah melakukan pengisian pulsa melalui ATM dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman.

4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data primer merupakan data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu dari responden, selain itu digunakan data sekunder yang terdiri dari :

- a. Bahan hukum primer, melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang

Perbankan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Perikatan, dan dokumen-dokumen, perjanjian lainnya.

- b. Bahan hukum sekunder, meliputi hasil-hasil penelitian, karya ilmiah dan hasil-hasil seminar yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Bahan hukum tersier, meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti : Kamus Umum Bahasa Indonesia, kamus hukum, majalah, jurnal dan surat kabar, internet serta bahan referensi lainnya yang relevan.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif analitis. Deskriptif artinya bahwa hasil penelitian analisis datanya tidak keluar dari lingkup sampel, bersifat deduktif berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan data yang lainnya, kemudian ditarik suatu kesimpulan. Sedangkan analitis adalah bahwa dalam penelitian ini analisis data mengarah pada populasi data.¹⁰

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hlm. 38-39.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perikatan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1997.

Allen H. Lipis. *Perbankan Elektronik*. Jakarta : Rineka Cipta. 1992.

Amiruddin dan Zainal Askin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2004.

Bambang Sunggono. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 1998.

Hardijan Rusli. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. 1996.

Ibrahin Johannes dan Sendawaty Sewu. *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*. Bandung : Refika Aditama. 1999.

Joni Emirzon. *Hukum Perbankan Indonesia*. Palembang : Kelompok Hukum dan Bisnis FH UNSRI. 1998.

-----, *Dasar-Dasar dan Penyusunan Kontrak*. Palembang : UNSRI. 1998.

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2003.

Libra Yansen. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Fasilitas BNI Phone Plus Pada PT. BNI (Persero) Tbk cabang Palembang*. Inderalaya : Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, 2001.

Mariam Darul Badruzaman. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung : Alumni. 1983.

-----, *Aneka Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni. 1994

Munir Fuady. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1998.

-----, *Hukum Perbankan Modern*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 2005.

Mohjan. *Kuliah Hukum Perikatan Mengenai Jenis Perikatan*. Fakultas Hukum, UNSRI, Inderalaya, 21 Maret 2007.

M. Yahya Harahap. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni. 1986.

O.P. Simorangkir. *Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan*. Jakarta : PT. Aksara Persada. 1998.

Purwahid Patrik. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*. Bandung : Mandar Maju. 1995.

Ronny Sautoma Hotma Bako. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1995.

R. Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung : IKAPI. 1994.

R. Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT. Pembimbing Masa. 1999.

Sanusi Bintang dan Dahlan. *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2000.

Saut Parulian Panjaitan. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Palembang : UNSRI. 1998.

Thomas Suyatno (et all). *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 1994.

Wirjono Prodjodikoro. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung : PT. Bale. 1986.