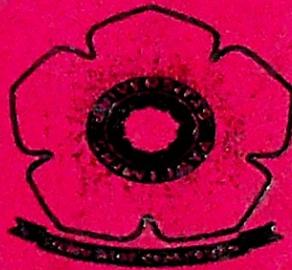


**PEMBUKTIAN HASIL CETAK TRANSAKSI MELALUI ATM  
(AUTOMATED TELLER MACHINE) DALAM PEMBAYARAN  
TAGIHAN KARTU KREDIT YANG DITERBITKAN OLEH  
BANK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Bagian Hukum Bisnis  
Fakultas Hukum Unsri**



**Oleh**

**Nama : Ramadhani**

**NIM : 02053100060**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**INDERALAYA**

**2009**

SUS.0607  
Ram  
P  
-030703  
2009

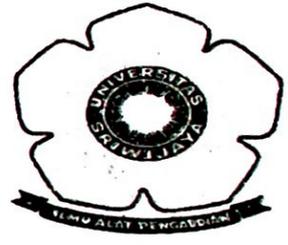
**PEMBUKTIAN HASIL CETAK TRANSAKSI MELALUI ATM  
(AUTOMATED TELLER MACHINE) DALAM PEMBAYARAN  
TAGIHAN KARTU KREDIT YANG DITERBITKAN OLEH  
BANK**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Bagian Hukum Bisnis  
Fakultas Hukum Unsri**

-18371  
-18816



**Oleh**

**Nama : Ramadhani**

**NIM : 02053100060**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
INDERALAYA**

**2009**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : RAMADHANI  
NIM : 02053100060  
PROGRAM KEKHUSUSAN : STUDI HUKUM DAN BISNIS

**JUDUL SKRIPSI**

**PEMBUKTIAN HASIL CETAK TRANSAKSI MELALUI ATM  
(AUTOMATED TELLER MACHINE) DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN  
KARTU KREDIT YANG DITERBITKAN OLEH BANK**

Secara Substansi telah disetujui dan dinyatakan Siap untuk diuji/dipertahankan,

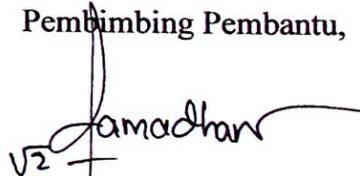
Inderalaya, 5 Mei 2009

Pembimbing Utama,



Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum  
NIP 131 485 180

Pembimbing Pembantu,



Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant  
NIP 132 317 462

## LEMBAR PENGESAHAN

Setelah Ujian Komprehensif

Telah diuji pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 14 Mei 2009  
Nama : Ramadhani  
Nim : 02053100060  
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Tim Penguji:

1. Ketua : Dr. Febrian, S.H., M. S. (Febrian)

2. Sekretaris : Abdullah Gofar, S.H., M. Hum. (Abdullah Gofar)

3. Anggota : Ruben Achmad, S.H., M. H. (Ruben Achmad)



Inderalaya, 28 Mei 2009

Mengetahui  
Dekan,



Prof. Amzulian Rifai, S. H., LL. M., Ph. D  
NIP 131-885 582

*MOTTO :*

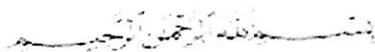
*Keberhasilan Tidak Dicapai Dengan Sekali Tindakan,  
Tetapi Lebih Memerlukan Suatu Perjuangan.*

*Pengalaman Adalah Guru Yang Terbaik Dalam Setiap  
Tingkah Laku Manusia.*

*Kupersembahkan untuk :*

- ♥ *Ayahanda (Alm) dan Ibunda  
Yang Tercinta*
- ♥ *Kakak dan Ayuk-ayukku*
- ♥ *Seluruh Keluarga Besariku*
- ♥ *Yang Tersayang*
- ♥ *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum. Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta salawat dan salam kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya karena atas berkat dan rahmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pembuktian Hasil Cetak Transaksi Melalui ATM (*Automated Teller Machine*) Dalam Pembayaran Tagihan Kartu Kredit Yang Diterbitkan Oleh Bank.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membahas mengenai pembuktian hasil cetak transaksi melalui ATM dan perlindungan hukum yang diberikan oleh bank kepada nasabah apabila terjadi perbedaan data transaksi pada database bank dalam pembayaran kartu kredit melalui ATM.

Skripsi ini merupakan syarat pokok untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal untuk menghasilkan skripsi yang bernilai baik, namun penulis menyadari betul adanya kekurangan baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasannya. Maka, pada kesempatan ini penulis dengan senang hati untuk menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Yang Terhormat Bapak Prof. Amzulian Rifai, S. H., LL. M., Ph. D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Yang Terhormat Ibu Sri Turatmiah, S. H., M. Hum selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Yang Terhormat Ibu Arfiana Novera, S. H., M. Hum selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Yang Terhormat Bapak Ahmaturrahman, S. H selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Yang Terhormat Bapak Prof. Dr. Joni Emirzon, S. H., M. Hum selaku Ketua Bagian Keperdataan.
6. Yang Terhormat Bapak Amrullah Arpan, S. H., S. U selaku Sekretaris Bagian Keperdataan.
7. Yang Terhormat Ibu Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Utama.
8. Yang Terhormat Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S. H., S. Ant selaku Dosen Pembimbing Pembantu.
9. Yang Terhormat Bapak Muhammad Rasyid, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik.

10. Yang Terhormat Bapak Djoko Warsito selaku Kepala Wilayah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah II Sumatera Selatan.
11. Yang Terhormat Bapak Adnan Lukman Hatta selaku *E-Channel Manager Regional e-Channel*, Ibu Fitria selaku *Priority Banking Officer Bank Mandiri Prioritas Arief*, Ibu Reni selaku Pegawai unit *Human Capital PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah II Sumatera Selatan*.
12. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah II Sumatera Selatan.
13. Yang terhormat Ibu Ny. Elmadiantini, S.H., SpN. dan seluruh staf dan karyawan pada kantor Notaris Ny. Elmadiantini, S.H., SpN yang beralamat di Jl. Jaksa Agung R. Suprpto No. 24 Bukit Besar-Depan PHB, Palembang.
14. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
15. Seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya angkatan 2005 semoga sukses dalam segala hal.

Inderalaya, Mei 2009  
Penulis

Ramadhani

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Kedua orang tuaku (Ayahanda (Alm) & Ibu tercinta) adalah yang sangat berpengaruh dalam penulisan Skripsi ini. Kepada mereka saya ucapkan terima kasih yang setulusnya. Selain mereka inilah orang-orang yang turut berpengaruh dalam penulisan Skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :*

*Teman-teman terbaikku yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini : Indah, Yondi, Cha-cha, Berta, Eny, Ike, Novi, Eka, Esdras, Hendra.*

*Teman-teman seperjuanganku yang dari awal sampai akhir selalu menemaniku : Yulli Intan Sari dan Sondang.*

*Guru-guruku dari TK, SD, SMP, SMA yang telah banyak memberikan suatu perubahan bagi diriku sampai sekarang.*

*Teman-teman 3 IPA 1 SMU Setia Budi Sungailiat Bangka diantaranya Devi, Ayu, Hesti, Dora, Lidya, Akbar, agus, Irsan, Dirgan,*

*dan Wali Kelas Tercinta Bapak Ruly yang selalu memberikan dukungan moril dalam setiap mengambil keputusan.*

*Bapak dan Ibu Siregar di Taman Graha Mahasiswa Inderalaya yang selama kuliah di UNSRI, sebagai orang tuaku yang selalu membimbingku.*

*Teman-temanku di Taman Graha Mahasiswa Inderalaya : Dedy, Bondan, Bagus, Ari, Tirta, Dobi, Dito, Singgih dan semuanya.*

*Teman-temanku di Pendidikan Latihan dan Kemahiran Hukum (PLKH) terutama di kelas A, Para pengajar dan teman-teman satu les di Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional (LBPP) LIA, dan teman-teman satu kursus di Lembaga Bahasa Universitas Sriwijaya.*

*Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, Amin.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HAL MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
DAFTAR ISI.....	x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan.....	9
C. Ruang Lingkup.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian .....	10
G. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data .....	13

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

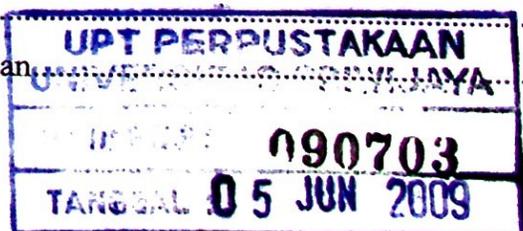
#### A. Kartu Kredit

1. Defenisi Kartu Kredit.....	16
2. Jenis-Jenis Kartu Kredit .....	21
3. Pihak-Pihak Yang Terlibat.....	23
4. Hubungan Hukum Dalam Penerbitan Kartu Kredit.....	25
5. Hukum Perjanjian Sebagai Landasan Penerbitan Kartu Kredit.....	35

#### B. Pembuktian

1. Defenisi Bukti, Pembuktian, dan Membuktikan .....	45
2. Pengaturan Pembuktian.....	47
3. Hal-Hal Yang Harus Dibuktikan.....	48

x



4. Siapa Yang Harus Membuktikan .....	48
5. Penilaian Pembuktian.....	49
6. Beban Pembuktian .....	51
7. Alat-Alat Bukti	
7.1 Alat Bukti Berdasarkan KUHPperdata .....	53
7.2 Alat Bukti Berdasarkan UU Informasi dan Transaksi Elektronik....	66
7.3 Alat Bukti Berdasarkan UU Dokumen Perusahaan .....	70

### **BAB III PEMBUKTIAN HASIL CETAK TRANSAKSI MELALUI ATM (AUTOMATED TELLER MACHINE) DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN KARTU KREDIT YANG DITERBITKAN OLEH BANK**

#### **A. Kekuatan Pembuktian Hasil Cetak Transaksi Melalui ATM**

1. Perjanjian-perjanjian Sehubungan Dengan Pembayaran Kartu Kredit Melalui ATM .....	75
2. Bentuk Perjanjian Kartu Kredit.....	80
3. Pembuktian Hasil Cetak Transaksi Melalui ATM Dalam Pembayaran Kartu Kredit Pada PT. Bank X.....	84

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank**

1. Perlindungan Nasabah Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia .....	98
2. Dasar Hukum Perlindungan Bagi Nasabah.....	101
3. Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Kartu Kredit .....	102
4. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh PT. Bank X Kepada Nasabah.....	106

### **BAB IV PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>115</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>116</b>

**DAFTAR PUSTAKA..... XV**

**LAMPIRAN..... XX**

## DAFTAR TABEL

### Tabel 1

**Jumlah Kartu Beredar ..... 3**

### Tabel 1.1

**Jumlah Transaksi Kartu Kredit Periode Tahun 2006 ..... 18**

### Tabel 1.2

**Jumlah Transaksi Kartu Kredit Periode Tahun 2007 ..... 18**

### Tabel 1.3

**Jumlah Transaksi Kartu Kredit Periode Tahun 2008 ..... 19**

## DAFTAR BAGAN

### **Bagan 1**

**Hubungan Hukum Antara Penerbit, Pengelola, Pemegang, dan Pedagang ..... 25**

### **Bagan 2**

**Pihak-Pihak Dalam Sistem Pembayaran Internet Berbasis SET..... 26**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Guna mencapai tujuan tersebut pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan kesinambungan diberbagai unsur pembangunan termasuk dibidang ekonomi dan keuangan.

Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam pembangunan adalah lembaga perbankan. Di Indonesia saat ini, lembaga perbankan sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang bersifat urgensi, baik bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi bisnis, maupun bagi masyarakat umum dalam mengatur masalah keuangannya.<sup>1</sup> Hal ini seiring dengan semakin cepat dan bervariasinya aktifitas masyarakat pada umumnya, dan pelaku usaha khususnya dalam bidang perekonomian. Selain itu, berbagai macam jasa dan kemudahan pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan.

---

<sup>1</sup> Tissa Ratna Kusumaningrum, “*Kekuatan Pembuktian Hasil Cetak Database Bank Dalam Pembayaran Tagihan Kartu Kredit Yang Diterbitkan Oleh Bank*”, dimuat pada Jurnal Penegakan Hukum, Vol. 5, Nomor 2 Tahun 2008, halaman 93.

Dalam dunia perbankan, perangkat elektronik tidak hanya digunakan untuk membantu kinerja perbankan, akan tetapi juga dipergunakan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah, dan memanjakan nasabah dengan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Pelayanan tersebut lebih dikenal dengan *electronic banking*.<sup>2</sup> *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*. Dengan adanya teknologi ini, mengakibatkan akan mengubah secara radikal sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper*, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem komunikasi ini.

Secara umum, sistem layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

- a. Kartu Debit,
- b. Kartu Kredit,
- c. *Internet, Phone, Mobile, dan SMS Banking*,
- d. Kartu penarikan fasilitas lain, termasuk sarana bayar lainnya.

Dari yang dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa kartu kredit merupakan salah satu produk perbankan yang berbasis sistem elektronik. Kartu kredit adalah alat

---

<sup>2</sup> Tri Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Indonesia (Simpanan, Jasa, dan Kredit)*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2006, halaman 195.

<sup>3</sup> *Ibid.*

pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati, baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran.<sup>4</sup>

Saat ini penggunaan kartu kredit di Indonesia cenderung meningkat dari tahun ke tahun, seperti yang dilaporkan oleh Bank Indonesia periode tahun 2008-2009.<sup>5</sup>

**Tabel 1**  
**Jumlah Kartu Beredar**

Periode	Kartu Kredit	Kartu ATM	Kartu ATM+ Debit	Kartu Prabayar	Kartu Lainnya
Februari 2009	11,552,233	2,594,999	40,843,117	1,151,832	-
Januari 2009	11,562,572	2,518,376	40,241,282	576,264	-
Desember 2008	11,548,318	2,495,024	40,298,706	430,801	-
November 2008	11,321,191	2,489,208	39,686,189	368,147	-
Oktober 2008	11,226,039	2,415,575	38,553,621	297,030	-
September 2008	11,046,759	2,350,255	38,189,239	255,600	-
Agustus 2008	10,940,226	2,391,206	37,739,274	283,289	-
Juli 2008	10,756,438	2,468,880	37,016,879	264,253	-
Juni 2008	10,560,423	2,727,335	36,354,369	127,190	-
Mei 2008	10,324,211	2,774,345	35,671,206	126,481-	-
April 2008	10,217,577	2,626,145	35,178,071	121,298	-
Maret 2008	10,014,625	2,527,867	34,631,000	200,507	-
Februari 2008	9,852,728	2,561,024	35,863,324	178,394	-

Sumber: Bank Indonesia

<sup>4</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/5/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4822), Pasal 1 Angka 4.

<sup>5</sup> <http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Sistem+Pembayaran/APMK/Pemegang.htm>, diakses 29 April 2009 jam 21.52 WIB.

Seperti yang dilansir oleh Bank Indonesia, sampai bulan Februari 2009 tercatat 50 bank yang menerbitkan kartu ATM dan 20 penerbit kartu kredit. Hal ini menunjukkan kebutuhan masyarakat akan kartu kredit semakin besar. Pertumbuhan jumlah pemegang kartu kredit memang tak terlepas dari kebutuhan masyarakat yang fleksibel, semakin banyaknya pedagang barang dan jasa (*merchant*) yang mau menerima pembayaran dengan kartu kredit, serta penyediaan fasilitas-fasilitas pendukung yang memberikan kemudahan atas penggunaan kartu kredit itu sendiri seperti pembayaran atas tagihan kartu kredit. Secara umum, pemegang kartu kredit dapat melakukan pembayaran tagihan atas kartu kreditnya melalui *Teller*, ATM (*Automated Teller Machine*), *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan EDC (*Electronic Data Capture*). Dengan banyaknya pilihan untuk melakukan pembayaran kartu kredit itu sendiri, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam penggunaan fasilitas kartu kredit yang ditawarkan oleh bank.

Dalam skripsi ini, penulis tertarik untuk membahas pembayaran kartu kredit yang dilakukan oleh pemegang kartu melalui ATM. Kehadiran ATM banyak memberikan kemudahan bagi nasabah, sehingga tidak perlu antri di bank untuk membayar tagihan kartu kreditnya. Untuk lebih memberikan kemudahan kepada nasabahnya, saat ini ATM yang dikeluarkan oleh bank, tidak hanya dapat digunakan pada mesin ATM bank yang bersangkutan, akan tetapi juga mesin ATM yang dimiliki oleh bank lain, yang sering disebut ATM Bersama.

Perjanjian kartu kredit dan perjanjian ATM antara bank penerbit kartu kredit dengan nasabah merupakan dasar terjadinya perikatan antara bank atau penerbit kartu

kredit dengan nasabah.<sup>6</sup> Perjanjian-perjanjian tersebut biasanya dibuat dalam bentuk baku dengan klausul-klausul perjanjian yang telah ditetapkan oleh pihak bank atau penerbit kartu kredit dan cenderung menempatkan nasabah sebagai pihak yang menanggung risiko bila terjadi permasalahan. Dari perjanjian ini timbullah hubungan hukum antara bank atau penerbit kartu kredit dengan nasabah yang menimbulkan hak dan kewajiban di antara keduanya.

Selain keuntungan dan kemudahan yang dimiliki pada saat transaksi secara elektronik, fasilitas tersebut tentunya juga mempunyai kekurangan atau dampak negatif. Dalam transaksi-transaksi yang berlangsung dengan menggunakan dokumen yang berbentuk kertas, pada umumnya mudah untuk mengatasi masalah-masalah, guna membuktikan transaksi tersebut telah terjadi, namun berbeda halnya bila transaksi tersebut dilakukan dengan dokumen elektronik seperti halnya dalam *electronic banking*.

Penggunaan kartu kredit dan ATM sangat rentan terhadap kesalahan, baik yang diakibatkan oleh kesalahan manusia (*human error*) maupun kesalahan karena jaringan komunikasi. Terlepas apa yang menjadi penyebab kesalahan tersebut, biasanya nasabah merupakan pihak yang dirugikan. Bentuk kerugian tersebut adalah pembayaran kartu kredit yang dilakukan nasabah melalui ATM yang dimiliki bank yang menerbitkan kartu kredit, tidak terbayarkan pada bank penerbit kartu kredit. Maksudnya adalah pada waktu nasabah melakukan pembayaran tagihan kartu

---

<sup>6</sup> Johannas Ibrahim, *Kartu Kredit (Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan)*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, halaman 32.

kreditnya melalui ATM di bank dimana nasabah membuka rekening kartu kredit dan berhasil dilakukan, saldo yang ada direkening nasabah telah terdebit atau terpotong sebesar transaksi yang dilakukan, akan tetapi di pihak bank yang berdasarkan data yang ada di database bank, transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut belum terlaksana. Hal ini tentunya akan menimbulkan kerugian bagi nasabah karena dana dalam rekening nasabah hilang, sedangkan tagihan kartu kreditnya terus berjalan beserta bunganya bahkan tak jarang disertai dengan ‘teror’ dari *debt collector* yang cukup meresahkan. Untuk mengajukan keluhan atas hal tersebut nasabah sering mengalami kesulitan karena bukti yang ada sangat minim sekali dan berbeda apabila pembayaran dilakukan di *Teller bank*.

Sebagian ATM memang ada yang memberikan bukti transaksi, akan tetapi kebanyakan nasabah menyepelekan hal tersebut dan membuangnya. Kalaupun bukti transaksi itu disimpan terkadang tulisan pada bukti transaksi lama kelamaan menjadi hilang dan tak terbaca, hingga untuk membuktikan transaksi tersebut nasabah hanya bergantung pada data rekening nasabah yang ada pada bank.

Hal ini menunjukkan bahwa persoalan kartu kredit menjadi persoalan yang serius untuk ditindaklanjuti. Hal ini didukung dengan data yang berhasil dihimpun oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada akhir tahun 2008, YLKI menerima total pengaduan dari konsumen sebanyak 428 pengaduan dan yang

terbanyak dalam bentuk pengaduan masalah perbankan yang didominasi pada kartu kredit.<sup>7</sup>

Sehubungan dengan masalah pembuktian, yang menjadi bahan pemikiran adalah kekuatan penggunaan dokumen elektronik dan hasil cetaknya sebagai alat bukti dalam transaksi pembayaran kartu kredit melalui ATM, terutama bila dilihat dari hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Dokumen elektronik yang dimaksud adalah semua data transaksi keuangan nasabah yang tercatat pada database bank termasuk pula hasil cetak dari data transaksi tersebut. Jikapun dokumen elektronik tersebut dapat dijadikan bukti, maka timbul pertanyaan baru soal kekuatan dari alat bukti tersebut. Permasalahan-permasalahan ini cukup menyulitkan bagi nasabah yang berada diposisi lemah dan kebanyakan tidak mengerti hukum.

Kondisi ini seringkali dimanfaatkan bank sebagai pihak penerbit kartu kredit untuk tidak meneruskan masalah-masalah seperti itu ke pengadilan dan menawarkan perdamaian kepada nasabah yang dirugikan tersebut dan nasabah sendiri lebih memilih jalan ini mengingat lamanya proses dan besarnya biaya yang akan dikeluarkan apabila berpekara di pengadilan. Selain itu, nasabah pengguna kartu kredit kebanyakan adalah masyarakat golongan menengah ke atas sehingga nasabah yang bersangkutan enggan untuk memperkarakan masalah ini dan cenderung menerima saja.

---

<sup>7</sup> <http://matahukum.com/content/yiki-pengaduan-kartu-kredit-paling-banyak.html>, diakses 8 Februari 2009 jam 23.01 WIB.

Undang-Undang Perbankan sebagai dasar hukum perbankan nasional, ternyata kurang memberikan perlindungan maksimal terhadap nasabah. Dalam undang-undang tersebut hanya beberapa pasal yang langsung berkaitan dengan perlindungan kepada nasabah. Lahirnya Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia dengan mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang kemudian diikuti dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 sebagai perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/1006 Tentang Mediasi Perbankan, diharapkan dapat memberi jaminan perlindungan hukum bagi nasabah bank. Namun ternyata hal tersebut tidak cukup karena yang dibutuhkan nasabah adalah undang-undang yang spesifik yang dapat memberikan perlindungan yang maksimal kepada nasabah.

Dari perkembangan yang terjadi di bidang perbankan khususnya mengenai penggunaan kartu kredit yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul : **“PEMBUKTIAN HASIL CETAK TRANSAKSI MELALUI ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*) DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN KARTU KREDIT YANG DITERBITKAN OLEH BANK”**.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kekuatan pembuktian hasil cetak transaksi melalui ATM dalam pembayaran tagihan kartu kredit yang diterbitkan oleh bank dalam hal terjadinya perbedaan data transaksi pada database bank?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah bank yang melakukan pembayaran tagihan kartu kredit melalui ATM dalam hal terjadinya perbedaan data transaksi cetak (*print out*) dengan database bank?

## **C. Ruang Lingkup**

Pembahasan permasalahan dalam skripsi ini dibatasi pada ruang lingkup hukum bisnis khususnya pada hukum perbankan yang difokuskan pada kekuatan pembuktian hasil cetak transaksi melalui ATM dalam pembayaran tagihan kartu kredit yang diterbitkan oleh bank.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan pembuktian hasil cetak transaksi melalui ATM dalam pembayaran tagihan kartu kredit yang

diterbitkan oleh bank, apabila terjadi perbedaan data transaksi pada database bank.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi nasabah bank yang melakukan pembayaran tagihan kartu kredit melalui ATM dalam hal terjadinya perbedaan data transaksi cetak (*print out*) dengan database bank.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi terobosan teoritis dibidang hukum bisnis khususnya mengenai pembuktian hasil cetak transaksi bank, sehingga dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan hukum perbankan khususnya dalam setiap pengambilan kebijakan guna pembangunan hukum dalam pembuktian hasil cetak transaksi bank.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis empiris, yaitu suatu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian

terhadap implementasi hukum dalam masyarakat sehingga dapat diketahui apakah penerapan suatu aturan hukum sudah berlaku efektif di masyarakat.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dalam skripsi ini yaitu di Sumatera Selatan pada PT. Bank X yang beralamat di Jl. Kapten A. Rivai No. 1008 Palembang.

## **3. Subjek Penelitian**

Subjek hukum dalam penelitian ini adalah PT. Bank X dalam hal ini diwakili oleh *card center*, kemudian nasabah yang memperoleh fasilitas kredit sesuai dengan aplikasi yang diajukannya sebagai pihak pemegang kartu atau *cardholder*.

## **4. Objek Penelitian**

Objek hukum dalam penelitian ini adalah pembuktian kertas hasil cetak transaksi melalui ATM dalam pembayaran tagihan kartu kredit oleh bank.

## **5. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan yang dilakukan dengan pendekatan kepada badan atau instansi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini badan atau instansi yang menjadi subjek penelitian adalah PT. Bank X.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data sekunder ini dapat diperoleh dari sebagai berikut:

- i. Data-data hukum yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan diantaranya: undang-undang perbankan, undang-undang informasi dan transaksi elektronik, undang-undang dokumen perusahaan, undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu juga berupa keputusan dari badan atau instansi yang terkait yaitu peraturan bank Indonesia.
- ii. Data-data hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya hasil penelitian (hukum), hasil karya (ilmiah), makalah, jurnal, dan bulletin di media massa, baik cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
- iii. Data-data hukum yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap data-data di atas, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, data statistik, dan sebagainya.

## 6. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Untuk pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara yang berpedoman pada daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu PT. Bank X, baik secara langsung melalui korespondensi maupun secara tidak langsung melalui email, dan surat.

#### b. Survey

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey di lapangan dalam bentuk kuisisioner yang diajukan kepada nasabah bank pengguna kartu kredit. Hasil dari kuisisioner tersebut dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik suatu kesimpulan sebagai pembahasan dalam skripsi ini.

#### c. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan pustaka yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Data sekunder ini dapat diperoleh dari sebagai berikut :

- i. Data-data hukum yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan diantaranya: undang-undang perbankan, undang-undang informasi dan transaksi elektronik, undang-undang dokumen perusahaan, undang-undang perlindungan konsumen.

Selain itu juga berupa keputusan dari badan atau instansi yang terkait yaitu peraturan bank Indonesia.

- ii. Data-data hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya hasil penelitian (hukum), hasil karya (ilmiah), makalah, jurnal, dan buletin di media massa baik cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
- iii. Data-data hukum yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap data-data di atas, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, data statistik, dan sebagainya.

## **2. Analisis Data**

Setelah data yang terdiri dari data primer dan data sekunder berhasil dikumpulkan, kemudian dianalisis dengan metode kualitatif secara deskriptif dalam arti data yang diperoleh diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk kata-kata untuk menarik kesimpulan yang menggambarkan jawaban permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Emirzon, Joni. 2002. *Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Hukum Perbankan Inonesia*. Palembang : Universitas Sriwijaya.
- Suryohadibroto, Imam Prayogo dan Djoko Prakoso. 1995. *Surat Berharga (Alat Pembayaran Dalam Masyarakat Modern)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Fuady, Munir. 2006. *Teori Hukum Pembuktian (Pidana dan Perdata)*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Harahap, M. Yahya. 1982. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni.
- Ibrahim, Johannes. 2004. *Kartu Kredit (Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Widiyono, Tri. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia (Simapanan, Jasa, dan Kredit)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Sunggono, Bambang. 2003. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Anggota IKAPI. 2008. *Pedoman Dan Teknik Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Hukum Fakultas Hukum Unsri*. Palembang : Universitas Sriwijaya.

- Kasmir. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Makarim, Edmon. 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Endeshaw, Assafa. 2007. *Hukum E-Commerce dan Internet (Dengan Fokus di Asia Pasifik)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Subekti, R. 1978. *Hukum Pembuktian*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Subekti, R. dan Tjitrosudibio. 2004. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Prodjodikora, Wirdjono. 1993. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung : Sumur Bandung.
- Mr. A. Pitlo. 1968. *Pembuktian dan Daluarsa*. Jakarta : PT. Intermedia.
- Sutanto, Retnowulan. 1989. *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*. Bandung : Mandar Maju.
- Rambe, Ropaun. 2002. *Hukum Acara Perdata Lengkap*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Makara, Moh. Taufik. 2004. *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Mertokusumo, Sudikno. 2002. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta : Lieberty Yogyakarta.

Riswadi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.

Daliyo, J.B., et al., 1989. *Pengantar Ilmu Hukum (Buku Panduan Mahasiswa)*. Jakarta : PT. GRAMEDIA.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*)

Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia No 10/8/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/5/PBI/2005 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

### **Jurnal**

Jurnal Penegakan Hukum. Volume 5 No. 2 Tahun 2008. Bandung : Universitas Padjajaran.

### **Laporan Penelitian**

Putri, Vegitya Ramadhani dan Malkian Elvani. 2008. *Analisis Yuridis Terhadap Card-Fraud Dalam Transaksi E-Commerce Pada Jasa Perbankan Di Indonesia*. Palembang : Universitas Sriwijaya.

### **Kamus**

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

### **Internet**

<http://bhermana.staff.gunadarma.ac.id.>, diakses 17 Januari 2009 jam 12.06 WIB.

<http://matahukum.com/content/ylki-pengaduan-kartu-kredit-paling-banyak.html>,

diakses 8 Februari 2009 jam 23.01 WIB.

<http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Sistem+Pembayaran/APMK/Pemegang.htm>, diakses 29 April 2009 jam 21.52 WIB.

### **Transkrip Wawancara**

Wawancara dengan *Customer Care* PT Bank X., *Banking Contact Center*, pada hari Minggu tanggal 12 April 2009 Jam 07.41 WIB sampai dengan hari Selasa 14 April 2009 jam 08.28 WIB.

Wawancara dengan Ibu Reni, Pegawai Unit *Human Capital* PT. Bank X, pada 17 Februari 2009, pukul 10.30 - 11.00 WIB.

Wawancara dengan Bapak Adnan Lukman Hatta , *E-Channel Manager Regional e-Channel*, pada hari Kamis 23 April 2009 jam 10.30 - 11.15 WIB.