

**BAB IV**

**PENYELESAIAN TRANSAKSI BERMASALAH YANG DIBERIKAN PIHAK  
BANK BENGKULU TERHADAP NASABAH PENGGUNA JASA KARTU  
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)**

**A. Penyelesaian Transaksi Bermasalah Menurut Peraturan Bank Indonesia**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai perlindungan terhadap nasabah atas kerusakan electronic banking yang mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya. Apabila terjadi permasalahan atas kerusakan electronic banking, maka nasabah selaku konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia hal ini berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Tindakan hukum yang dapat dilakukan terhadap para pihak terkait dalam kerusakan electronic banking adalah dengan cara menyerahkannya penyelesaian persoalan ke pada pihak ketiga yang secara hukum memiliki wewenang untuk menangani permasalahan yang ada dan diselesaikan secara litigasi/melalui pengadilan atau pun secara non litigasi/di luar

pengadilan seperti melalui mediasi, negosiasi, konsiliasi dan arbitrase menurut aturan hukum yang berlaku.<sup>62</sup>

Penyelesaian Sengketa Melalui Fungsi Mediasi Perbankan. Dalam rangka upaya penyelesaian apabila terjadi sengketa antara bank dengan nasabah, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang mediasi perbankan, dimana penyelesaian sengketa nasabah dengan bank akan dilakukan oleh asosiasi perbankan melalui lembaga mediasi perbankan yang independent. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan independent belum dapat dilaksanakan dalam waktu singkat, maka pada tahap awal fungsi mediasi tersebut dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu diinformasikan kepada para nasabah Bank Bengkulu mengenai alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga mediasi perbankan, sebagaimana yang telah diatur oleh ketentuan Bank Indonesia tersebut. Kriteria penyelesaian sengketa melalui lembaga mediasi perbankan yaitu nilai tuntutan finansial yang diajukan paling banyak sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) untuk setiap kasus sengketa.

- I. Persyaratan sengketa yang dapat diajukan melalui lembaga mediasi perbankan
  1. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaian melalui fungsi mediasi perbankan adalah pengaduan nasabah yang telah diselesaikan oleh Bank Bengkulu berdasarkan surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari Bank Bengkulu, namun menurut nasabah bahwa penyelesaian tersebut belum memberikan jalan keluar (solusi) bagi nasabah yang bersangkutan.

---

<sup>62</sup> Ronny Prasetya, 2010, *Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Jakarta, PT. Prestasi Pustakaraya. Hal. 37.

2. Pengajuan penyelesaian sengketa melalui fungsi mediasi perbankan (Bank Indonesia) hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah Bank Bengkulu.
3. Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan, dengan nilai paling banyak (maksimal) sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan dapat berupa nilai kumulatif dari beberapa transaksi keuangan.
4. Sengketa tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase, peradilan, dan lembaga mediasi lainnya.
5. Cakupan nilai tuntutan financial tidak termasuk kerugian immateril.
6. Sengketa akan diajukan pada Bank Indonesia sebagai pelaksana tahap awal dari fungsi mediasi perbankan, namun Bank Indonesia tidak akan memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank, tetapi hanya melakukan fasilitasi nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan sengketa secara mendasar agar dapat tercapai kesepakatan.
7. Pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah dilakukan secara tertulis, dengan menyertakan dokumen berupa :

## II. Prosedur pengajuan oleh nasabah

1. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan sebelumnya dari Bank Bengkulu
2. Fotokopi identitas nasabah yang masih berlaku
3. Menandatangani surat pernyataan bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapat keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
4. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan.
5. Surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.
  - a. Petugas Bank Bengkulu akan menjelaskan kepada nasabah mengenai prosedur dan proses beracara pada mediasi perbankan.
  - b. Formulir pengaduan penyelesaian sengketa disediakan di seluruh kantor Bank Bengkulu atau dapat diakses melalui website Bank Bengkulu [www.bankbengkulu.co.id](http://www.bankbengkulu.co.id).
  - c. Surat pengajuan ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Tahmirin No.2 Jakarta 10110 dengan tembusan kepada Direksi Bank Bengkulu, Jl. Basuki Rahmat No. 6 Lt. 2, Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu 38221.

- d. Apabila telah terbentuk lembaga mediasi perbankan independen, maka surat pengajuan akan diajukan pada alamat lembaga mediasi independen tersebut.
- e. Batas waktu pengajuan surat penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan sebelumnya dari Bank Bengkulu.

Yudarsi Eka Fitri selaku *customer service* di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama mengatakan bahwa di Bank Bengkulu belum pernah dilakukan mediasi perbankan mengenai transaksi bermasalah terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

## **B. Penyelesaian Transaksi Bermasalah Menurut Peraturan Bank Bengkulu**

Penyelesaian yang dilakukan pihak Bank Bengkulu yaitu dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Melapor kepada pihak Bank Bengkulu
2. Mengisi formulir keluhan nasabah serta melengkapi persyaratannya (foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) + buku tabungan)
3. Menunggu proses dari pihak bank
4. Mendapatkan penyelesaian dari pihak bank.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bermasalah, dari tiga orang nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bermasalah yaitu kepada:

1. DST (nama disamarkan) pernah mengalami transaksi bermasalah yakni resi tidak keluar, uang transfer tidak sampai ke nomor rekening tujuan dan

tabungan sudah terdebit sejumlah Rp. 1.450.000,- (satu juta empat ratus lima puluh ribu rupiah) pada Tanggal 16 Juni 2013. Jam transaksi yakni 20.10, Lokasi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Cabang Utama.

2. US (nama disamarkan) pernah mengalami transaksi bermasalah yakni uang tidak keluar tabungan sudah terdebit sejumlah Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) pada Tanggal 27 Januari 2012. Jam transaksi yakni 21.24, Lokasi Lokasi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bengkulu Indah Mall (BIM).
3. ES (nama disamarkan) pernah mengalami transaksi bermasalah yakni uang terdebit tanpa melakukan penarikan sejumlah Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah).

Ketiga Nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bermasalah mengatakan bahwa mereka pernah mengalami transaksi bermasalah dalam menggunakan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama dan juga telah mendapatkan penyelesaiannya. Pihak nasabah mengatakan mereka menunggu konfirmasi dari pihak bank untuk mendapatkan penyelesaian transaksi bermasalah dengan jangka waktu 5 (lima) hari maka telah mendapatkan konfirmasi dari pihak bank dan uang nasabah langsung di transfer ke nomor rekening nasabah.

Yudarsi Eka Fitri selaku *customer service* di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama mengatakan bahwa penyelesaian transaksi bermasalah nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu akan mendapatkan penyelesaian paling lama dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari,

dan nasabah akan mendapat konfirmasi dari pihak bank dan langsung uang nasabah di transfer ke nomor rekening nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis bahwa kasus-kasus yang pernah dialami oleh nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) transaksi bermasalah tersebut dapat dikatakan terjadi karena akibat adanya kesalahan teknis yakni kerusakan pada mesin Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kerusakan pada mesin Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ini merupakan kesalahan atau kelalaian dari pihak bank, sehingga pihak bank lah yang wajib bertanggung jawab untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ini menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bentuk penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan pihak Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu. Bank juga bertanggung jawab apabila terjadi kerugian terhadap nasabahnya ini termasuk salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap nasabahnya, bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Bank bertanggung jawab terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) apabila ternyata kerugian yang terjadi akibat kesalahan

atau kelalaian dari pihak bank. Maka pihak bank wajib mengganti kerugian yang diderita nasabah bank. Pasal 1366 KUHPerdara.

2. Sebaliknya, bank tidak bertanggung jawab dan nasabah tidak bisa mengajukan tuntutan apabila terbukti kesalahan yang terjadi bukan dari pihak Bank, tetapi dari kelalaian atau kesalahan dari pihak nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
3. Dan jika kerugian yang diderita nasabah bank pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ternyata disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah wajib memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu atas dasar perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUHPerdara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan rumusan masalah dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu:

Secara normatif bentuk perlindungan hukum yang diberikan Bank Bengkulu terhadap nasabah adalah melaksanakan semua ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku sehingga kepentingan nasabah tidak dirugikan.

Perlindungan hukum transaksi bermasalah terhadap nasabahnya yang berpedoman pada aturan-aturan yang berlaku yaitu: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan , Peraturan Bank Indonesia nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 Tentang Mediasi Perbankan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggara Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Selanjutnya untuk mencegah kejahatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Bank Bengkulu melakukan langkah-langkah preventif yaitu menyampaikan informasi kepada nasabah antara lain: menghimbau kepada nasabah Bank Bengkulu untuk mengubah PIN secara berkala dan tidak terpancing



memberikan PIN kepada pihak lain, himbauan serupa juga disampaikan di screen Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan setiap struk transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Bentuk penyelesaian transaksi bermasalah yang diberikan pihak Bank Bengkulu terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu adalah Bank Bengkulu bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pihak nasabah jika adanya kesalahan sistem. Sebaliknya, bank tidak bertanggung jawab dan nasabah tidak bisa mengajukan tuntutan apabila terbukti kesalahan yang terjadi bukan dari pihak Bank, tetapi dari kelalaian atau kesalahan dari pihak nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Apabila Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tertinggal di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), pihak bank menganjurkan nasabah segera melapor kepada pihak bank dan akan segera di tindak lanjuti.

## **B. Saran**

Perlindungan hukum transaksi bermasalah terhadap nasabah pengguna jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu sebaiknya ditingkatkan lagi, agar nama baik Bank Bengkulu tetap terjaga di masyarakat, disamping itu juga agar masyarakat dapat percaya dan ingin menabungkan uang mereka pada Bank Bengkulu.

1. Bank Bengkulu terus menerus melakukan edukasi pada nasabah mengenai pengamanan PIN dengan mengingatkan nasabah untuk mengubah PIN secara

berkala dan tidak terpancing memberikan PIN kepada pihak lain. Selain itu, nasabah juga hendaknya memperhatikan kondisi fisik Anjungan tunai Mandiri (ATM) dan alat *Electronic Data Capture (EDC)* dan lingkungan sekeliling, serta segera melaporkan pada Bank terdekat dan atau kepada pihak berwajib jika terdapat hal-hal yang mencurigakan.

2. Bank Bengkulu saat akan melakukan penyerahan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) kepada pihak nasabah sebaiknya memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai resiko yang nanti akan diterima oleh nasabah dalam menggunakan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
3. Nasabah sebaiknya membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmad Miru & Sutarma Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Ashofa Burhan, 1998, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Bambang Waluyo, 1996, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Hasymi Ali, 1995, *Dasar-dasar Opreasi Bank*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Hermanysyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Prenada Media Group.
- Julius R. Latumaerissa, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan lain*, Jakarta, Salemba Empat.
- Kasmir, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2011, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2013, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Malayu Hasibuan, 2011, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Miranda Nasihin, 2012, *Segala Hal Tentang Hukum Lembaga Pembiayaan*, Yogyakarta, Buku Pintar.
- Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta, PT. Ghalia Indonesia.
- Muhamad Djumhana, 2000, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Prenada Media Group.
- Poerwadarminta, 1985, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.

Robert Marshall dan Miranda, 2003, *Kamus Uang dan Bank*, Jakarta, Ladang Pustaka dan Intimedia.

Ronny Prasetya, 2010, *Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Jakarta, PT. Prestasi Pustakaraya.

Sigit Triandaru, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta, Salemba Empat.

Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.

Zulkarnain Sitompul, 2005, *Problematika Perbankan*, Bandung, Books Terrace & Library.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Bank Indonesia nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/ 11 /PBI/2009 tentang Penyelenggara Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

## **C. Karya Ilmiah/ Jurnal/ Skripsi**

Hasil pra penelitian pada Bank Bengkulu, Tanggal 2 November 2013.

Hasil Penelitian pada Bank Bengkulu, tanggal 10 Maret 2014

Nova Lidia Sari, Perlindungan terhadap Pengguna ATM Berasuransi (Fulprotek) pada PT Asuransi Takaful Indonesia Cabang Bengkulu, FH UNIB, 2009.

Yuli Sulastris, *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Muamalat Indonesia terhadap pembobolan ATM*, FH UNIB, 2011

Roni Ardiansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Curup*, FH Universitas Hazairin, 2012.

#### D. Internet

Anna. *Kartu kredit & Kartu ATM*. Diakses melalui <http://annabelajarngelogs.blogspot.com/2012/04/Kartu-kredit-Kartu-atm.html> pada 28 Februari 2014.

Achmad Saerozi, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, <http://achmadsaerozi.wordpress.com/2011/01/02/perlindungan-konsumen-di-indonesia/>. Jumat 14 Februari 2014.

Awax Badan, *Pengertian Transaksi Menurut Para Ahli*, <http://mbegedut.blogspot.com/2012/04/pengertian-transaksi-menurut-para-ahli.html>. Kamis, 23 Januari 2014.

Ekonomi VI, *Pengertian ATM*, <http://www.psychologymania.com/2013/05/pengertian-anjungan-tunai-mandiri.html>. Selasa, 22 Oktober 2013.

Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-bisnis/86-mediiasi-perbankan-sebagai-wujud-perlindungan-terhadap-nasabah-bank.html>. Senin, 20 Januari 2014.

Heyndre, *Definisi Kartu ATM*, <http://monokotil.wordpress.com/2012/05/13/Kartu-atm/>, Senin. 16 Desember 2013, 19.00. WIB

Naufal Fatih, *Perjanjian/kontrak*, <http://naufalalfatih.wordpress.com/2012/10/10/perjanjiankontrak/>. Minggu, 26 Januari, 15.00. WIB.

Noviyanto. 2012. *Pengantar Teknologi ATM*. Sistem Informasi Perbankan, Pertemuan Ke-9. Diakses melalui [http://viyan.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/30966/9\\_Pengantar-Teknologi-ATM.pdf](http://viyan.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/30966/9_Pengantar-Teknologi-ATM.pdf) pada 20 Februari 2014.

Roni, *Investasi di Indonesia*, <http://www.investasionline.net/dunia-perbankan-dan-jaminan-keamanan-nasabah-283.html>. Selasa, 22 Oktober 2013.

Kompasiana, *Awas mesin ATM menghilangkan uang anda*, <http://sosbud.kompasiana.com/2012/07/24/awas-mesin-atm-menghilangkan-uang-anda-473711.html>. Selasa 21 Januari 2014, 20.15 WIB.

Ricojacson, *pengertian ATM*, [icojacson.wordpress.com/2011/06/01/pengertian-atm-anjungan-tunai-mandiri-tulisan-softskill-terapan-komputer-perbankan](http://icojacson.wordpress.com/2011/06/01/pengertian-atm-anjungan-tunai-mandiri-tulisan-softskill-terapan-komputer-perbankan). 16 Desember 2013, 07.00 WIB.

*Perlindungan Nasabah Perbankan*, <http://www.ka-lawoffices.com/articles/70.html>. 14 Desember 2013, 18.45 WIB.

Widya, Nuni Nur. 2009. *Sejarah Mesin ATM*. Diakses melalui <http://nuninurwidya.wordpress.com/2009/10/17/sejarah-mesin-atm/> pada 28 Februari 2014.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS BENGKULU**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**Jl. WR SUPRATMAN KANDANG LIMUN BENGKULU**  
**(0736) 20653, 21170, Fax. 20653**  
Laman : [www.fh.unib.com](http://www.fh.unib.com) / E-mail : [fakultashukum.unib@gmail.com](mailto:fakultashukum.unib@gmail.com)

Nomor : ~~444~~ /UN30.4/PP/2014  
Lampiran : -  
Hal : IZIN PENELITIAN

11 Maret 2014

Kepada Yth. Direksi Bank Bengkulu  
Up. Divisi SDM  
Bengkulu

Mohon bantuan saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa kami :

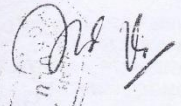
Nama : WISDA PUTRI TABA  
NPM : B1A010054

Untuk melaksanakan penelitian di lingkungan Bank Bengkulu.

Penelitian tersebut dilaksanakan dalam rangka Penyusunan Skripsi yang berjudul :  
**"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA JASA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DI BANK BENGKULU CABANG PEMBANTU PANORAMA"**.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Dr. Candra Irawan, S.H., M.Hum  
NIP. 19731015 199702 1 001

Tembusan :

1. Bank Bengkulu Cabang Utama Bengkulu
2. Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama



# PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax: (0736) 23512 Kode Pos: 38225  
Website: www.kp2tprovengkulu.go.id Blog: www.kp2tbengkulu.blogspot.com  
BENGKULU

## REKOMENDASI

NOMOR : 503/7.a/ *GI* /KP2T/2014

### TENTANG PENELITIAN

- Dasar:
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 18 Tahun 2013 tanggal 02 Agustus 2013 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
  2. Surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu Nomor: 312/JN30.4/PP/2014. Tanggal 17/02/2014 Perihal Tentang Penelitian . Permohonan diterima di KP2T Tanggal 26 February 2014

Lembaga Penyelenggara : -  
Nama Peneliti : Wisda Putri Taba / B1A010054 / Mahasiswa  
Maksud : Melakukan Penelitian  
Judul Penelitian : **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama**  
Daerah Penelitian : Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama  
Waktu Penelitian/Kegiatan : 26 February 2014 s/d 26 April 2014  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan:

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/Bupati/Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 26 February 2014  
KEPALA KANTOR  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
PROVINSI BENGKULU  
KP2T  
*[Signature]*  
M. HENDRY POERWANTRISNO  
PEMBINA Tk. I  
NIP. 19620921 199003 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
2. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bengkulu
3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu
4. Yang Bersangkutan





**PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL**

Jl Basuki Rahmat No. 1 Bengkulu Kode Pos 38227  
Telp.(0736) 349731 fax. (0736) 26992  
Web: bppt.bengkulkota.go.id email: bppt@bengkulkota.go.id

**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070 / 294 / 11 / BPPT dan PM / 2014

**Dasar** : Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 31 Tahun 2012 Tanggal 28 Desember 2012 Perubahan Atas Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Membuat, Mengeluarkan dan Menandatangani Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

**Memperhatikan** : Rekomendasi Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu Nomor ; 503/7.a/ 0611 /KP2T/2014 Tanggal 26 Februari 2014.

**DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :**

**Nama/NPM** : Wisda Putri Taba / B1A010054  
**Pekerjaan** : Mahasiswa  
**Fakultas** : Fakultas Hukum Universitas Bengkulu  
**Judul Penelitian** : **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tanai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama**

**Daerah Penelitian** : Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama  
**Waktu Penelitian** : 26 Februari 2014 .s.d 26 April 2014  
**Penanggung Jawab** : Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu  
**Dengan Ketentuan** :  
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.  
2. Harus mentaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.  
3. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaannya belum selesai, maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan keterangan penelitian.  
4. Surat keterangan penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : BENGKULU  
Pada Tanggal : 28 Februari 2014  
a.n.KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BENGKULU  
KABUPATEN BENGKULU



- Tembusan**
1. Yth. Kesbang Pol dan Linmas Kota Bengkulu
  2. Yth. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu
  3. Yang Bersangkutan

Nomor : 62 /Um.01.02/CU/2014  
Lampiran : -  
Perihal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Bengkulu, 12 Maret 2014

Kepada yth,  
**Bapak Direksi Bank Bengkulu**  
**Up. Divisi SDM**  
di-  
**BENGKULU**

Menindaklanjuti surat dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Provinsi Bengkulu Nomor 503/7.a/611/KP2T/2014 tanggal 26 Februari 2014 Perihal Rekomendasi, dengan ini disampaikan kepada Bapak Direksi untuk dapat memberikan rekomendasi izin penelitian mahasiswa atas nama :

Nama Peneliti	: Wisda Putri Taba/ B1A010054/Mahasiswa
Judul Penelitian	: <b>Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama</b>
Daerah Penelitian	: Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama
Waktu Penelitian/ Kegiatan	: 26 Februari 2014 s/d 26 April 2014
Penanggung Jawab	: Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kebijaksanaan Bapak Direksi diucapkan terimakasih.



Tembusan :  
- Divisi SDM  
- Arsip

Bengkulu, 19 Maret 2014

Nomor : 162 / SDM.00.01/D7  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bengkulu  
di-

TEMPAT

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : 444/UN30.4/PP/2014 tanggal 11 Maret 2014 perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini dapat kami sampaikan sebagai berikut :

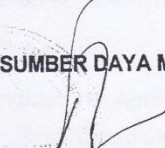
1. Permohonan Saudara untuk melaksanakan Penelitian di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama dapat dipertimbangkan, dengan catatan data yang diminta tidak menyangkut Kerahasiaan Bank dan mengikuti Aturan-aturan (Disiplin) yang telah ditetapkan oleh Bank Bengkulu
2. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut sebagai berikut :

No	Nama	NPM	Fakultas
1	Wisda Putri Taba	B1A010054	Fakultas Hukum Universitas Bengkulu

- Judul Penelitian yang diajukan adalah "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Bengkulu Cabang Pembantu Panorama".

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA

  
**Suhrawardi Kawil**  
Pemimpin Divisi

Tembusan :

- Pemimpin Bank Bengkulu Cabang Utama
- Pemimpin Bank Bengkulu Capem Panorama
- Arsip

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 328/UM.01/CP.101/IV/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini Bank Bengkulu, dengan ini menerangkan :

Nama : Wisda Putri Taba

NIM : B1A010054

Jurusan : Hukum Perdata

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian pada Bank Bengkulu Capem Panorama dengan Judul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA JASA KARTU ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DI BANK BENGKULU CABANG PEMBANTU PANORAMA**"

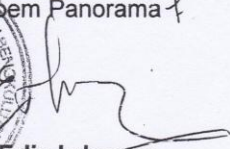
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bengkulu, 10 April 2014

Bank Bengkulu

Capem Panorama



  
**Erlis Irdasana**

Pimpinan