

ABSTRACT

The banking sector is the lifeblood of the Indonesian economy, as it is where financial transactions occur to meet the needs of the rapidly growing economy. Running a banking business requires interdependent parties, including the public (customers). The issues raised are: What are the rights and obligations of customers and banks regarding withdrawals of money from ATMs, What is the civil responsibility of banks regarding withdrawals of problematic money from ATMs. This research prioritizes the goal of formulating concepts that can be applied to solve a problem, so that the specifications of this research are more normative juridical in nature. The rights and obligations of customers and the banking party regarding withdrawals from an automated teller machine (ATM) are seen from the agreement at the time of opening an account book, as is done by PT Bank DBS Indonesia for its customers who want to open an account to be able to have an automated teller machine (ATM) card. If the card is swallowed, and the money that does not come out belongs to the customer from the Automated Teller Machine (ATM), the customer must first submit a complaint related to the use of the Automated Teller Machine (ATM) card. The Bank, at its own discretion, may refuse to act on instructions to replace the payment for the Instrument, unless the error is made by the Bank, the Bank receives a written statement that the related Instrument is lost. The Bank is not responsible if the payment has been made before the Bank receives an official report from the Police. The suggestion put forward is that the bank should respond quickly if a customer claims such as a swallowed card, money not coming out of the bank's Automated Teller Machine (ATM), considering that customers have the right to receive service and guarantees in the event of a bank error.

Keywords: *Legal Protection, Customers in Transactions, Automated Teller Machines (ATMs)*

ABSTRAK

Sektor perbankan merupakan urat nadi perekonomian Indonesia karena disinilah lalu lintas transaksi keuangan terjadi untuk memenuhi kebutuhan ekonomi rakyat yang berkembang pesat. Dalam menjalankan bisnis perbankan dibutuhkan pihak-pihak yang memiliki keterikatan satu sama lain, diantaranya adalah masyarakat (Nasabah). Masalah yang diangkat adalah Apa sajakah hak dan kewajiban nasabah dan pihak perbankan terhadap pengambilan uang dari Anjungan Tunai Mandiri, Bagaimanakah tanggungjawab perdata pihak perbankan terhadap pengambilan uang bermasalah dari Anjungan Tunai Mandiri. Penelitian ini lebih diprioritaskan kepada tujuan untuk merumuskan konsep-konsep yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan suatu masalah, sehingga spesifikasi penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Normatif*. Hak Dan Kewajiban Nasabah Dan Pihak Perbankan Terhadap Pengambilan Uang Dari Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Di Lihat Dari Perjanjian Pada Saat Pembukaan Buku Rekening ialah seperti yang dilakukan oleh bank PT Bank DBS Indonesia terhadap Nasabahnya yang hendak membuka rekening untuk dapat memiliki Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Apabila terjadinya kartu tertelan, uang yang tidak keluar milik nasabah dari mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maka nasabah harus melakukan pengajuan pengaduan terlebih dahulu yang berkaitan dengan penggunaan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bank dengan keputusannya sendiri dapat menolak untuk bertindak atas instruksi mengganti pembayaran atas Instrumen, kecuali jika kesalahan dilakukan oleh Bank, Bank menerima pernyataan tertulis bahwa Instrumen terkait hilang. Bank tidak Bertanggung Jawab apabila pembayaran telah dilakukan sebelum Bank menerima laporan resmi dari pihak Kepolisian. Saran yang dikemukakan hendaknya pihak bank harus cepat merespon apabila terjadinya klaim nasabahnya seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar dari mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) milik bank tersebut, mengingat nasabah berhak mendapatkan pelayanan dan jaminan atas terjadinya kesalahan bank tersebut.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah Dalam Transaksi, Anjungan Tunai Mandiri (ATM)