**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK YANG DIRUGIKAN
AKIBAT KEJAHATAN *SKIMMING* DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Aprinisa, Okta Ainita, Angga Alfian

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam. No 26, Labuhan Ratu, Bandar Lampung

Email :

aprinisa@ubl.ac.id; okta.anita@ubl.ac.id; angga.alfian@ubl.ac.id

Abstrak

Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan dan norma-norma. Perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penulisan ini. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. pertanggungjawaban yang dilakukan pihak. Adapun kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank memberikan ganti rugi terhadap dana nasabah yang hilang tersebut, maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah. Perlindungan hukum terhadap korban kejahatan penggandaan kartu ATM antara lain: upaya hukum yang dapat dilakukan pihak nasabah apabila mengalami kerugian atas hilangnya dana simpanan; menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung; dan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (UUPK Pasal 45 ayat (1)) atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)).

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Upaya Hukum, *Skimming*, Pelindungan Konsumen

I. PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang ditanamkan kepadanya. Mengingat tugas tersebut memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, pengaturan atas industri perbankan nasional mutlak diperlukan untuk menjaga keseimbangan di antara tugas-tugas di atas. Dalam hal ini peranan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai otoritas perbankan nasional di tanah air menjadi sangat strategis. Oleh karena itu, menurut Shelagh Heffernan, bahwa bank adalah salah satu pemangku regulasi tertinggi karena kegagalan bank akan menimbulkan biaya sosial yang tinggi berupa hilangnya peran bank sebagai lembaga intermediasi dan transmisi dalam sistem pembayaran. (Jonker Sihombing, 2010:2)

Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), biasanya diberikan kepada setiap nasabah yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Beberapa bank juga memberikan fasilitas kartu debit pada kartu ATM yang dapat digunakan untuk

transaksi pembelian barang. Pada dasarnya kartu plastik bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.

Fasilitas bank berupa ATM merupakan sarana teknologi yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. (Kasmir, 2008:182). Namun dibalik kemudahan dan keamanan teknologi mesin ATM ternyata masih terdapat kelemahan. Kenyataan yang terjadi di lapangan, masyarakat dikejutkan dengan hilangnya sejumlah dana nasabah melalui mesin ATM tanpa diketahui siapa dan kapan transaksi tersebut dilakukan sedangkan nasabah pemilik kartu tidak merasa melakukan transaksi yang dimaksud.

Nasabah sebagai konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah. (Hermansyah, 2013:146). Permasalahan hilangnya dana nasabah tersebut merupakan akibat kurangnya

perlindungan bank terhadap para nasabahnya.

Kerugian dapat terjadi baik pada pelaku transaksi maupun pada orang lain yang tidak pernah melakukan transaksi, misalnya dalam hal ini pencurian dana nasabah bank melalui modus *skimmer* (penggandaan kartu Anjungan Tunai Mandiri/ATM). Pencurian dana nasabah bank melalui modus penggandaan kartu ATM merupakan salah satu kejahatan teknologi di bidang perbankan. Beberapa waktu lalu, modus pencurian dana nasabah bank melalui penggandaan kartu ATM semakin meningkat. Hubungan bank sebagai penyedia jasa perbankan bagi masyarakat dan nasabah sebagai konsumen atau pelanggan sering menimbulkan masalah bagi kedua belah pihak. Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 (dua) unsur yang saling terkait yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat menaruh kepercayaan untuk menempatkan uangnya melalui produk perbankan yang ditawarkan oleh bank tersebut berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memodalisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan di banknya, dan bank akan dapat memberikan jasa-jasa perbankan. (Ronny Sautama Hotma, 1994:34).

Pelayan terbaik merupakan peran penting bank terhadap nasabah, namun dewasa ini kejahatan bank banyak terjadi yaitu salah satunya kejahatan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Hal ini telah meresahkan nasabah, karena telah memakan banyak kerugian akibat kejahatan *card skimming*. *Card skimming* merupakan kegiatan menggandakan data kartu nasabah karena pada saat bertransaksi menggunakan mesin ATM telah terpasang alat skimmer di depan mulut *card reader*. Permasalahan yang penulis ambil yaitu: pertama, Bagaimana tanggung jawab Bank terhadap nasabah Bank yang dirugikan Akibat kejahatan skimming ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?, kedua, Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Bank yang dirugikan Akibat kejahatan *skimming* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan dan norma-norma positif dalam sistem perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penulisan ini

II. PEMBAHASAN

Beberapa hari lalu, nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) cabang Kediri kehilangan uang secara misterius. Pihak BRI mengungkapkan kehilangan uang dari rekening ini terindikasi menggunakan metode skimming. Dalam keterangan tertulis, untuk menindaklanjuti kasus tersebut saat ini BRI sedang melakukan investasi internal, baik atas jumlah kerugian nasabah maupun sistem keamanan internal BRI. Selain itu, BRI juga telah melaporkan hal ini kepada pihak berwajib. "BRI akan bertanggungjawab penuh terhadap kerugian yang dialami nasabah apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa terbukti skimming," bunyi keterangan tersebut. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BRI juga telah mengambil langkah preventif yakni meningkatkan keamanan dana nasabah baik dari sisi teknologi maupun kebijakan. Nasabah juga diimbau agar mengganti PIN secara berkala. Kejanggalan di Balik Raibnya Uang Nasabah BRI Mendadak sontak para nasabah itu mendatangi kantor BRI Unit Ngadiluwih, Cabang Kabupaten Kediri, Jawa Timur, Senin, 12 Maret 2018. Mereka ingin meminta keterangan dari pihak bank. Dalam keterangan yang disampaikan, para nasabah mengaku kehilangan uang. Hal itu diketahui dari adanya notifikasi yang diterima melalui SMS. Parahnya, notifikasi itu diterima berulang-ulang. Jumlahnya pun variatif.

Agar uang yang di rekening tidak digaruk habis oleh penjahat, para nasabah BRI meminta pihak bank untuk melakukan tindakan. Mendadak Raib dari Tabungan, Belasan Nasabah Datangi Kantor BRI Kediri Seorang nasabah BRI mengetahui uangnya hilang dari rekening setelah mendapat tiga kali SMS. Nasabah BRI, Fendik, mengaku kehilangan uang mencapai Rp 4 juta. Untuk itu, dia meminta pihak BRI untuk memblokir rekeningnya. "Kemarin pukul 15.00 WIB, saya mendapatkan pesan SMS dari BRI. Isinya melakukan transaksi sebanyak tiga kali dengan jumlah Rp 4 juta. Padahal, saya tidak melakukan transaksi apa pun," ucapnya. Para nasabah lainnya mengaku kehilangan dengan jumlah uang bervariasi. Mulai Rp 500 ribu hingga Rp 10 juta. Agar tak lagi dibobol, nasabah minta pertanggungjawaban manajemen bank dan mendesak supaya rekening mereka diblokir. Aduan terkait uang nasabah yang hilang secara misterius terjadi dalam beberapa waktu terakhir. Hampir setiap hari aduan itu muncul. Nominalnya juga beragam, antara Rp 2-3 juta. Kepala Cabang BRI Kediri, Dadi Kusnadi, mengaku telah mendapat laporan perihal kejadian ini. Ia telah meneruskan laporan tersebut ke kantor BRI pusat untuk menyelidiki penyebab berkurangnya saldo para nasabah. "Kami tidak tahu tiba-tiba uang nasabah hilang begitu saja. Jadi, kami

lapor ke pusat. Dugaan sementara, ini adalah skimming, yaitu penyadapan data nasabah, sehingga saat transaksi PIN nasabah bocor," kata dia. Dalam keterangan tertulis, untuk menindaklanjuti kasus tersebut saat ini BRI sedang melakukan investasi internal, baik atas jumlah kerugian nasabah maupun sistem keamanan internal BRI. Selain itu, BRI juga telah melaporkan hal ini kepada pihak berwajib. "BRI akan bertanggungjawab penuh terhadap kerugian yang dialami nasabah dan akan mengganti kerugian tersebut apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa terbukti skimming," bunyi keterangan tersebut. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BRI juga telah mengambil langkah preventif yakni meningkatkan keamanan dana nasabah baik dari sisi teknologi maupun kebijakan. Nasabah juga diimbau agar mengganti PIN secara berkala.

a. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian atas pencurian dana simpanannya melalui mesin ATM dengan Modus Card Skimming

Menurut Fadhil Hasan selaku pengamat perbankan, tindakan bank memberikan penggantian terhadap nasabah yang menjadi korban pembobolan ATM memang bagus karena membebaskan

korban dari risiko kehilangan dana. Tapi tindakan itu saja tidak cukup bisa meredakan keresahan masyarakat menyangkut keamanan dana mereka di perbankan nasional. Selama aparat berwenang tidak mampu untuk segera mengungkap kasus-kasus pembobolan yang sudah terjadi, dan di sisi lain pengelola perbankan tidak bisa meyakinkan masyarakat menyangkut sistem pengamanan dana nasabah, keresahan masyarakat bisa tetap semakin menjadi-jadi dan meluas. Apabila sudah terjadi demikian, perbankan nasional harus menanggung risiko dampak sistemik kasus pembobolan ATM. (Fadhil Hasan, 2010:40)

Menurut Abdul Kadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu: *pertama*, tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja, tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian. *Kedua*, tanggung jawab akibat kerugian perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian, didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah

bercampur baur. *Ketiga*, tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan, didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya. (Abdul Kadir Muhammad, 2010:503).

Menurut Pambudi Nugraha: Modus pembobolan ATM dengan *card skimming* biasanya menggunakan kamera kecil. Beliau mengharapkan agar nasabah, khususnya Bank Mandiri, untuk tidak perlu khawatir. Sebab, IT Security Bank yang kuat dan menerapkan *anti-skimming*. (Pambudi Nugraha, 2017:41).

Mengalami pembobolan saldo yang diduga melalui mesin ATM, bisa langsung melaporkannya ke call center 14000 atau datang langsung ke kantor cabang terdekat. Pihak bank akan melakukan verifikasi, apabila memang nasabah tidak melakukan transaksi, tetapi saldo yang dimilikinya berkurang, dan memang terbukti benar bukan nasabah yang bersangkutan yang melakukan transaksi dengan dibuktikan melalui rekaman CCTV maka saldo yang hilang akan diganti. Dengan cara, nasabah cukup membawa kartu ATM dan buku tabungannya.

Apabila terdapat unsur kelalaian pada nasabah dalam menjaga kerahasiaan PIN, misalnya ketika nasabah melakukan transaksi pada mesin ATM, tetapi dia tidak berusaha menutupi keyboard yang dia tekan, dan ketika dia menekan tombol dapat membuat orang yang sedang mengantri di belakang bisa melihat, dan terbukti dengan adanya rekaman cctv, maka hal seperti itu pihak bank tidak akan memberikan ganti rugi apabila terjadi pencurian saldo rekening yang dimiliki oleh nasabah tersebut, jadi semua tergantung bagaimana nasabah menjaga kerahasiaan PIN nya. Akan tetapi apabila nasabah sudah berusaha untuk menutupi *keyboard* pada mesin ATM ketika melakukan transaksi, namun ternyata ada alat lain yang dipasang pada mesin ATM tersebut dan itu di luar kemampuan nasabah dalam mengurangi resiko kebocoran PIN ATM yang dia miliki dan secara prosedur dia tidak melakukan kesalahan, dia sudah berusaha menutupi *keyboard*, dan terbukti dengan rekaman cctv, maka bank akan bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi.

Bagaimana tanggung jawab Bank terhadap nasabah Bank yang dirugikan Akibat kejahatan skimming ditinjau dari Undan-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

BRI akan bertanggungjawab penuh terhadap kerugian yang dialami nasabah dan akan mengganti kerugian tersebut apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa terbukti skimming," bunyi keterangan tersebut dikutip.). Untuk mengantisipasi hal tersebut, BRI juga telah mengambil langkah preventif yakni meningkatkan keamanan dana nasabah baik dari sisi teknologi maupun kebijakan. Nasabah juga diimbau agar mengganti PIN secara berkala.

b. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Mengalami Kerugian Finansial atas pembobolan ATM melalui teknik Card Skimming Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pada dasarnya tidak semua pengaduan nasabah yang melaporkan kehilangan uang dalam rekeningnya mendapatkan pengembalian dari pihak bank. Pihak bank akan melakukan klarifikasi terlebih dahulu terhadap pengaduan nasabah tersebut, apakah pengaduan nasabah itu memang kehilangan uang dalam rekeningnya karena kejahatan penggandaan kartu ATM atau uang nasabah tersebut hilang karena sebab lain terutama disebabkan karena kelalaian nasabah. Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 cara yaitu : *pertama*, perlindungan tidak

langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank. *Kedua*, perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. (Hermasyah, 2009:154).

Nasabah sebagai konsumen menurut ketentuan Pasal 19 ayat (3) dan Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (UUPK Pasal 45 ayat (1)) ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)).

Menurut UUPK Pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) adalah penyelesaian sengketa yang mengacu pada ketentuan peradilan umum

yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan oleh konsumen yang telah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, pemerintah dan/atau instansi terkait ataupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM).

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung.(Janus Sidabalok,2006:130-131). Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa. Adapun Otoritas Jasa Keuangan mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan. Terkait kasus *card skimming* yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, pasal 28 yang meliputi:

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas

karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;

2. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah yang mengalami kerugian berdasarkan pada Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Di samping upaya pencegahan pelanggaran ketentuan dalam Undangundang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat beberapa instrumen untuk pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, pasal 29 yang meliputi:

1. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
2. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan; dan

3. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan memiliki 2 (dua) kewenangan dalam pembelaan hukum bagi konsumen pasal 30, yaitu:

1. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sektor jasa keuangan dimaksud;
2. Mengajukan gugatan:
 - a. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik; dan/atau
 - b. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari

pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pada 2013 sebagai salah satu bentuk kewenangannya, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Prinsip perlindungan yang dimuat dalam peraturan tersebut yaitu transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya ringan. Adapun pihak Bank Indonesia menjelaskan, perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kerugian dapat dilihat melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Namun Bank Indonesia menegaskan tidak ada *judgement* terhadap bank tertentu untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah yg mengalami kerugian terkait

pembobolan dana nasabah melalui mesin ATM dengan modus *card skimming*, tetapi hanya memberikan fasilitas berupa mediasi antara pihak nasabah yang mengalami kerugian dengan bank yang menyimpan dana nasabah tersebut.

Terhadap kerugian yang dialami nasabah, Bank Indonesia telah menghimbau bank untuk tetap memperhatikan prinsip perlindungan nasabah. Dalam hal ini, apabila nasabah merasa terdapat transaksi yang mencurigakan pada rekeningnya, dapat segera menghubungi bank di mana nasabah membuka rekening. Bank akan melakukan investigasi terhadap laporan yang masuk berdasarkan bukti-bukti yang ada sesuai dengan aturan/prosedur yang ada.

Sebetulnya, pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang dirugikan tersebut ialah kewenangan bank yang lalai itu sendiri. Mereka semestinya sudah memiliki SOP (Standart Operational Procedure) sendiri-sendiri, tetapi tetap mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia. Detail bagaimana pertanggungjawabannya tetap masing-masing bank itu sendiri yang memiliki kebijakan. Terang Abdul. Hal ini sesuai dengan Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang berbunyi “Penyelenggara wajib bertanggung jawab

kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara”.

Selanjutnya Bank Indonesia menegaskan bahwa bank wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi konsumen, adapun mekanismenya wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Mekanisme penanganan pengaduan tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen.

Penyelesaian pengaduan nasabah yaitu melalui proses mediasi perbankan melalui Bank Indonesia. Mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan pihak bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank yang cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya

keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka bank menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh Bank. Tetapi penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Pihak Bank Indonesia menyatakan tidak ada perangkat hukum yang khusus untuk mengatasi kasus pembobolan dana nasabah melalui mesin ATM dengan modus *card skimming*, karena kejahatan yang berkaitan dengan ATM pasti menyangkut teknologi,

yang mana teknologi itu terus berkembang dan dinamis. Diakui pihak Bank Indonesia memang terkadang terdapat beberapa hal yang tidak terduga diluar kemampuan Bank Indonesia. Artinya apabila Bank Indonesia membuat ketentuan khusus terkait kasus *card skimming*, maka justru mempersulit ruang gerak bank dalam melakukan kegiatannya.

Dalam memberikan kepastian hukum, Bank Indonesia sudah memberikan koridor masing-masing untuk memberikan ruang gerak bagi bank dalam melakukan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, ketentuan terkait kasus *card skimming* jelas tidak ada, dengan kata lain bank harus berhati-hati dan handal dalam menjalankan sistem pembayaran. Karena bisa jadi dalam beberapa waktu, metode pembobolan mesin ATM dengan *card skimming* sudah tidak menjadi trend lagi bagi para pelaku dalam mencuri dana simpanan nasabah. Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat sekarang ini, nasabah dalam penggunaan kartu juga sudah dianggap barang lama. Seperti yang kita ketahui sekarang, nasabah sudah banyak yang beralih menggunakan *e-banking* yang mana dapat diakses melalui smartphone dan dia.

III. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah penulis sajikan pada bab-bab terdahulu, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini:

Pertama, pertanggungjawaban yang dilakukan pihak bank terhadap peristiwa tindak pidana penggandaan kartu ATM yang menyebabkan kerugian hilangnya dana nasabah adalah pihak bank memberikan ganti rugi terhadap dana nasabah yang hilang tersebut dengan terlebih dahulu memastikan bahwa hilangnya dana nasabah apakah karena memang benar disebabkan oleh perbuatan tersangka penggandaan kartu ATM ataukah karena kelalaian nasabah sendiri, sehingga apabila hilangnya dana nasabah yang disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri, maka pihak bank tidak wajib mengembalikan kerugian yang dialami nasabah.

Kedua, perlindungan hukum terhadap korban kejahatan penggandaan kartu ATM antara lain: upaya hukum yang dapat dilakukan pihak nasabah apabila mengalami kerugian atas hilangnya dana simpanan; menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan

produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung; dan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum ataupun penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (UUPK Pasal 45 ayat (1)) atau diluar pengadilan berdasarkan dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 45 ayat (2)).

Upaya penindakan yang dilakukan oleh pihak bank yaitu klarifikasi pengaduan nasabah yang kehilangan dana dengan cara melakukan pengecekan data rekening nasabah untuk mengetahui transaksi-transaksi yang menyebabkan berkurangnya saldo rekening nasabah, lalu nasabah menyampaikan transaksi yang dirasa janggal atau tidak pernah dilakukan oleh nasabah. Selain itu juga dilakukan, pengecekan transaksi nasabah yang diduga janggal berdasarkan penyampaian nasabah, salah satunya adalah pengecekan CCTV pada mesin ATM yang penarikan uangnya tidak diakui oleh nasabah. Dari hasil pengecekan transaksi ini akan diketahui dan disimpulkan apakah transaksi tersebut sah atau transaksi janggal. Selanjutnya adalah pengembalian dana nasabah yang

hilang, apabila sudah disimpulkan bahwa nasabah tidak melakukan transaksi yang tercatat pada rekening nasabah tersebut. Yang terakhir yaitu pembuatan laporan tindak pidana penggandaan kartu ATM di Kepolisian untuk dapat dilakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap pelaku.

Sedangkan upaya pencegahan yang dilakukan oleh pihak bank yaitu pemasangan tutup pelindung *keypad* atau tombol angka pada mesin ATM agar tidak terlihat kode angka yang ditekan nasabah pada saat memasukkan kode PIN, pemasangan alat anti *skimmer* pada lubang pembaca kartu ATM dan mengoptimalkan operasional CCTV di seluruh mesin ATM, memasang himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM dan melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM, dan penerapan teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) pada kartu ATM yang efektif berlaku untuk seluruh nasabah bank di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis menyarankan: *pertama*, agar pemerintah menerbitkan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan pihak bank meningkatkan keamanan mesin ATM yang dimiliki oleh bank dan menerapkan sanksi yang berat terhadap

bank yang tidak melaksanakan hal tersebut sehingga dapat melindungi nasabah perbankan dari kejahatan penggandaan kartu ATM.

Kedua, agar Bank Indonesia konsisten memberlakukan aturan penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM sebagai pengganti kartu ATM dengan pita magnetik dan memberikan bantuan kepada bank untuk proses pengadaan kartu dan infrastruktur kartu ATM dengan teknologi *chip* serta tidak mempersulit proses pengembalian dana nasabah korban kejahatan penggandaan kartu ATM dan segera memperbaharui kartu ATM dengan teknologi *chip* untuk menjaga keamanan dana nasabah di rekening bank.

Saran yang dapat dikemukakan berdasarkan permasalahan dan pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Agar pemerintah menerbitkan peraturan perundang-undangan yang mewajibkan pihak bank meningkatkan keamanan mesin ATM yang dimiliki oleh bank dan menerapkan sanksi yang berat terhadap bank yang tidak melaksanakan hal tersebut sehingga dapat melindungi nasabah dari kejahatan penggandaan kartu ATM.

2. Agar bank lebih berhati-hati ketika sedang bekerja sama dengan vendor yang mungkin lalai.
3. Agar nasabah lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi di mesin ATM serta selalu melakukan penggantian nomor PIN ATM secara berkala untuk meminimalisir kemungkinan resiko menjadi korban penggandaan kartu ATM.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 503
- Ade Arthesa & Edia Handiman, 2006, *Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*, PT. Indeks, Jakarta, , hlm. 259.
- Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini), Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1994, hlm.34
- Fadhil Hasan, dikutip dari Ronny Prasetya, *Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, PT. PrestasiPustakaraya, Jakarta, 2010, hlm. 40
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. edisi ke-2. Jakarta: Kencana, 2013, hlm 146.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 154
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 130-131
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 182.
- Pambudi Nugraha, 2017, *IT Infrastructure Bank*, Banjarmasin, Abdi Pustaka, hlm, 41
- Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan*
- Shelagh Heffernan dikutip dari Jonker Sihombing, 2010 *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, PT. Alumni, Bandung, hlm. 2

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011
Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor
16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan
Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Sumber Lain

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bank>

[https://beritagar.id/artikel/sains-
teknologi/mengenal-cara-kerja-kejahatan-
skimming](https://beritagar.id/artikel/sains-teknologi/mengenal-cara-kerja-kejahatan-skimming)