

**BAB III**

**PERAN DAN TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP NASABAH  
YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS PENCURIAN MELALUI  
MESIN ATM DENGAN MODUS *CARD SKIMMING***

**A. Teknik Pencurian Dana Simpanan Nasabah Melalui Mesin ATM**

ATM merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan oleh bank. Pengertian ATM menurut Allen H. Lipis adalah Alat kasir otomatis yang ditempatkan di dalam maupun di luar area bank, yang dapat mengeluarkan uang tunai dan dapat melayani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. Kartu ATM adalah kartu yang bisa dipergunakan untuk penarikan secara tunai baik di bank maupun pada mesin ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat pita magnetic (*Magnetic stripe*) biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu dalam bentuk kode-kode tertentu yang hanya bisa dibaca oleh komputer dan dilengkapi dengan mesin pembaca *magnetic stripe*.<sup>137</sup>

Menurut Pambudi,<sup>138</sup> teknik pembobolan mesin ATM melalui modus card skimming pada dasarnya memiliki banyak cara. Adapun cara pertama yaitu dengan melakukan penggandaan kartu ATM. Proses diawali dengan pemasangan *skimmer* dan kamera di mesin ATM yang tersebar di beberapa wilayah. *Skimmer* dipasang dengan menggunakan *double tape* pada

---

<sup>137</sup> Noviyanto, 2011, *Pengantar teknologi ATM dalam Jurnal Sistem Informasi Perbankan*, URL : <http://jurnal.unikom.ac.id>, akses tanggal 10 Januari 2017

<sup>138</sup> Wawancara dengan Pambudi, IT Infrastructure, Bank Mandiri Lambung Mangkurat cabang Banjarmasin, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

mulut slot kartu ATM. Tujuan pemasangan *skimmer* ini adalah untuk merekam dan mengambil data kartu ATM yang tertera pada pita *magnetic stripe* yaitu permukaan berwarna hitam pada kartu ATM. Sedangkan kamera sengaja dipasang pelindung berwarna sesuai dengan mesin ATM agar tidak dapat terlihat, kemudian dipasang di atas *keypad* agar dapat melihat nomor PIN yang ditekan oleh nasabah. Pemasangan *skimmer* dan kamera tersebut dipasang sekitar lima sampai dengan tujuh jam selanjutnya dilepas dan diambil datanya.

Setelah data kartu ATM milik nasabah yang sudah terekam di *skimmer* diambil, kemudian data dikirimkan kepada salah satu sindikat pelaku yang berada di luar negeri yaitu Bulgaria untuk dilakukan pengolahan data dengan cara menyesuaikan antara data yang terekam di *skimmer* dengan data nomor PIN yang terekam pada kamera tersembunyi. Pengolahan data tersebut dilakukan dengan waktu selama sekitar tiga bulan. Setelah pengolahan data selesai, hasilnya dikirimkan lagi kepada sindikat pelaku ke Indonesia.

Data yang sudah diterima tersebut, kemudian dibaca menggunakan alat bernama *Magnetic Card Reader (MCR)* yaitu alat pembaca data kartu magnetik yang sudah dihubungkan dengan komputer. Data masing-masing nasabah yang sudah ditata kemudian satu persatu dibuatkan duplikat kartu ATM dengan cara digesek / *swipe* pada alat *Magnetic Card Reader (MCR)* sehingga secara otomatis data langsung masuk ke dalam kartu ATM tersebut. Selanjutnya kartu ATM dimasukkan ke dalam amplop dan di amplop ditulis nomor PIN masing-masing kartu ATM untuk memudahkan penggunaannya.

Setelah proses duplikasi kartu ATM tersebut selesai, kemudian semua kartu ATM yang sudah jadi dibagikan kepada beberapa anggota sindikat, masing-masing membawa dua puluh sampai dengan tiga puluh kartu ATM. Selanjutnya para pelaku melakukan pengambilan dana di mesin-mesin ATM dengan menggunakan semua kartu ATM duplikat tersebut. Setelah semua kartu dilakukan penarikan, para pelaku berkumpul kembali untuk mengumpulkan uang hasil penarikan kartu selanjutnya uang hasil kejahatan tersebut dibagikan kepada semua pelaku.

Kedua mengganti *card reader*, tetapi cara ini sudah tergolong kuno dan untuk mengganti *card reader*, si pelaku harus membuka ATMnya. Pada mesin ATM terdapat fascia (bukaan pintu) atas yang terdiri dari CPU, AC box, Card Reader, Receipt Printer, EPP, Softkey, Monitor dan faskia (bukaan pintu) bawah yang berisi uang.

Adapun kegunaannya sebagai berikut:

1. CPU berguna untuk menginstruksi dari berbagai elektronik yang terdapat pada mesin ATM
2. AC Box berguna sebagai konverter dari arus AC menjadi arus DC yang nantinya akan dibagi untuk menjadi beberapa volt untuk menghidupkan satu perangkat, pada umumnya keluaran DC 24v atau 12v.
3. Card Reader merupakan perangkat yang sangat berperan untuk mesin ATM karena ketika nasabah ingin bertransaksi hal yang pertama di lakukan adalah memasukan kartu atm agar dapat dibaca

data-data nasabah di dalam database bank. Jika terjadi kerusakan pada card reader maka atm tidak dapat beroperasi.

4. *Receipt printer* sebuah perangkat ATM yang berguna sebagai alat pencetak bukti transaksi, biasanya kertas transaksi keluar setelah nasabah telah selesai bertransaksi.
5. EPP adalah papan yang berfungsi untuk masukan atau perintah, setelah nasabah memasukan kartu ke card reader selanjutnya nasabah menginputkan nomor pin.
6. *Softkey* hampir sama seperti EPP bedanya *softkey* terletak di samping kiri dan kanan monitor. Dan saat ini sudah ada mesin atm yang menggunakan touch screen yang tidak perlu menggunakan softkey lagi.
7. Monitor adalah hasil output berupa gambar yang dapat di lihat oleh nasabah.

Cara ketiga yaitu dengan menambahkan alat perekam pada EDC (*Electronic Data Capture*), dan menggunakan tusuk gigi, tusuk gigi tersebut dimasukkan kedalam lubang tempat memasukkan kartu. Jadi apabila si nasabah pertama kali memasukkan kartu ATM ke dalam mesin, akan mengalami kesulitan karena terganjal tusuk gigi tadi, setelah dipaksa masuk barulah kartu ATM tersebut bisa dimasukkan ke dalam mesin ATM, akan tetapi kartu ATM yang telah dimasukkan akan terjebak di dalam card reader, karena terganjal oleh tusuk gigi yang telah dipasang oleh pelaku sebagai perangkap kartu ATM yang dimasukkan nasabah.

Secara spontan nasabah yang kartu ATM nya telah terjebak pada *card reader* tadi menjadi panik dan bingung, disaat itulah si pelaku mendatangi korban dengan berpura-pura untuk menolong. Setelah si pelaku berpura-pura memeriksa mesin ATM, ditukarlah kartu ATM nasabah yang asli dengan yang palsu, lalu si pelaku menyerahkan kartu ATM yang palsu tersebut kepada nasabah.

Disini letak kelalaian nasabah, terkadang nasabah panik dan disitulah kesempatan bagi si pelaku untuk memainkan emosi korbannya. Otomatis si korban menjadi tidak fokus terhadap kartu ATM nya, dan langsung menerima apa saja yang diserahkan oleh si pelaku. Lalu si pelaku membawa alat perekam yang telah ditambahkan pada EDC tadi beserta kartu yang sudah terjebak di dalamnya, tetapi dengan catatan si pelaku juga telah menambahkan *spy cam* pada mesin ATM untuk merekam nomor PIN yang ditekan oleh si nasabah yang menjadi korban. Jadi ketika pelaku berpura-pura menolong korban, pelaku menyuruh korban untuk mencoba memasukkan PIN agar terlihat bahwa mesin ATM bekerja dengan wajar, pada saat itulah, *spy cam* tersebut merekam tombol angka yang ditekan oleh korban pada mesin ATM.

Keempat dengan cara paling tradisional yaitu menyuruh korban untuk memasukkan PIN secara berulang sambil diintip oleh pelaku, setelah kartu ATM berhasil dikeluarkan oleh pelaku, pada saat itulah kartu ATM nasabah ditukar dengan kartu ATM yang palsu. Kemudian si pelaku

langsung memberikan kartu beserta PIN kepada teman pelaku untuk menarik uang di bank lain, apabila uang ditarik di bank lain, maka *trackingnya* cukup sulit untuk mencari rekaman transaksi di bank lain karena bank yang mesin ATMnya dijadikan sasaran pembobolan dana nasabah tersebut harus berkoordinasi dengan bank lain, yang mana prosedur untuk melakukan pencarian jejak transaksi yang dilakukan oleh pelaku dengan menggunakan rekening korbannya harus menyertakan laporan kepolisian. Di sisi lain, pihak bank yang mesin ATMnya digunakan pelaku untuk menarik saldo tersebut jelas akan keberatan untuk memberikan informasi laporan keuangannya, dikarenakan hal tersebut menyangkut privasi nasabah, ini jelas sangat merepotkan pihak bank yang menjadi korban.

Jadi secara teknis, pencurian uang melalui mesin ATM memiliki banyak modus. Yaitu: pertama dengan menambahkan alat *Card Skimmer* untuk merekam *magnetic stripe*, kedua dengan mengganti alatnya yang berupa *card reader*, ketiga semi tradisional dengan menggunakan tusuk gigi dan memakai alat perekam, keempat yang paling tradisional dengan cara menyuruh korban untuk memasukkan PIN secara berulang sambil di intip oleh pelaku.<sup>139</sup>

---

<sup>139</sup> *Ibid*

## **B. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang mengalami Kerugian atas Pencurian Dana Simpanan Nasabah dengan Modus *Card Skimming***

peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Terlebih untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Aparat penegak hukum dan jajaran pengelola bank harus segera menuntaskan kasus pembobolan anjungan tunai mandiri (ATM). jika tidak, keresahan masyarakat bisa kian merebak dan berdampak sistemik terhadap industri perbankan nasional jika keresahan itu sampai menimbulkan tindakan penarikan uang secara besar-besaran. Untuk itu kasus pembobolan ATM yang sudah terjadi harus cepat diungkap dan ditindak. Disisi lain, masyarakat juga harus diyakinkan bahwa sistem keamanan perbankan nasional bisa diandalkan sehingga uang nasabah aman dari risiko pembobolan.

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 untuk dapat 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.<sup>140</sup>

Dasar hukum pertanggung jawaban bank berkaitan dengan penerapan teknologi komputer dalam operasional kegiatan perbankan, data yang menyangkut rahasia bank tidak lagi terbatas dalam bentuk tertulis di atas kertas, namun juga banyak yang berbentuk “denyut elektronik” yang tersimpan dalam berbagai media penyimpanan komputer.<sup>141</sup> Lalu lintas transmisi data tersebut banyak dilakukan dengan mengkaitkan komputer dengan sarana telekomunikasi modern.

Oleh sebab itu, bila terjadi kasus pembocoran rahasia bank dengan sarana teknologi canggih misalnya dengan cara *card skimming* maka terhadap pelakunya dapat diancam dengan ketentuan Pasal 47 UU No. 7

---

<sup>140</sup> Fadhil Hasan, dikutip dari Ronny Prasetya, *Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan* (Jakarta: PT. PrestasiPustakaraya, 2010), hal. 40

<sup>141</sup> Aloysius Wisnubroto, *Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer* (Yogyakarta: Atma Jaya Yogyakarta, 1999), hal. 112



Tahun 1992 sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Berdasarkan ketentuan Pasal 47 ayat (1) dan ayat (2) di atas, menunjukkan bahwa sanksi pidana yang berupa pidana penjara dan denda dikenakan kepada siapa saja yang memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana yang dimaksud Pasal 40.<sup>142</sup> Sanksi tersebut dikenakan juga kepada Anggota Dewan Komisaris, direksi, dan pegawai bank, atau pihak terafiliasi yang sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut ketentuan Pasal 40.

Masalah tanggung jawab perdata atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi pada bank dapat dihubungkan dengan kepengurusan bank tersebut. Pengurus bank yaitu pihak yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan. Dengan demikian tanggung jawab pengurus terhadap perbuatannya menjadi dua bentuk, yakni: tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Tanggung jawab pribadi ada apabila si pengurus bertindak di luar kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi bila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan.<sup>143</sup>

---

<sup>142</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), Hal. 130

<sup>143</sup> Ronny Prasetya, Op Cit, hal. 66

Masalah perlindungan konsumen dan pemberdayaan konsumen tertuang dalam Pilar ke enam Arsitektur Perbankan Indonesia. Sebagaimana bersumber dari tujuan untuk mengangkat masalah perlindungan nasabah bank atau konsumen tersebut ke dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan memiliki posisi yang sejajar dengan bank.<sup>144</sup>

Berkaitan dengan implementasi keenam pilar arsitektur Perbankan Indonesia tersebut, menurut Dr. Burhanuddin Abdullah, pada saat ini telah dilakukan hal-hal sebagai bentuk atau jenis-jenis pertanggung jawaban bank sebagai berikut:<sup>145</sup>

- a. Pilar pertama, merupakan perhatian utama dan telah dilakukan perumusan. Pilar pertama ini pada dasarnya menjadi “ruh” dan proses reshaping struktur industri perbankan Indonesia. Di dalamnya termasuk arahan mengenai aspek kelembagaan, kepemilikan dan pola operasional dari suatu bank ataupun kelompok bank, agar dapat mencapai visi dan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Pilar kedua, Bank Indonesia telah menetapkan bahwa penyusunan berbagai ketentuan-ketentuan perbankan harus senantiasa didasarkan pada penelitian (research-based) dan

---

<sup>144</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank; Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan* (Bandung: Nusa Media, 2012), hal. 108

<sup>145</sup> Hermansyah, *Op Cit*, hal. 189

mengacu pada best practice serta berstandar internasional. Selain itu dalam proses pengaturan bank, Bank Indonesia akan senantiasa melibatkan kalangan praktisi perbankan.

- c. Pilar ketiga, pengembangan sistem pengawasan yang efektif dan independen diupayakan untuk selalu terarah dan selaras dengan prinsip-prinsip pengawasan bank yang efektif dari 25 Basel Core Principles. Selain itu, agar pengawasan bank dapat berjalan efektif Bank Indonesia akan melakukan re-engineering di berbagai aspek pengawasan, agar mampu menerapkan pendekatan pengawasan berbagai risiko. Langkah lainnya adalah dengan mengkaji kemungkinan implementasi pengawasan terkonsolidasi, menyusun suatu program sertifikasi pengawas bank, dan penerapan *Real Time Supervision*.
- d. Pilar keempat, bahwa isu-isu penting yang akan dirumuskan langkah optimalisasinya antara lain adalah tata kelola yang baik, sistem informasi manajemen perbankan, fungsi intermediasi, penanganan kredit bermasalah, penerapan pengelolaan risiko dan kemampuan perbankan nasional untuk menerapkan *best practice* seperti ketentuan Basel II dan *anti money laundering*.
- e. Pilar kelima, bahwa kebutuhan infrastruktur pendukung perlu dipersiapkan keberadaannya antara lain adalah lembaga pemeringkat (*Rating Agency*), Lembaga Penjamin Simpanan (LPS, Asuransi Kredit, dan keberadaan *Credit Bureau*) sebagai

pusat informasi debitur serta pemanfaatan teknologi informasi yang memadai. Dengan keberadaan lembaga-lembaga tersebut diharapkan dapat memberi dampak positif bagi kinerja industri perbankan.

- f. Pilar keenam, bahwa kebutuhan yang dipandang perlu untuk disiapkan adalah mekanisme penanganan pengaduan nasabah bank. Masalah lain yang perlu diperhatikan adalah upaya pemberdayaan konsumen pengguna jasa perbankan. Salah satu cara yang ditempuh adalah berupa transparansi dalam pemberian informasi yang lengkap mengenai produk atau jasa perbankan, termasuk kemungkinan resiko yang dihadapi konsumen atau nasabah bank.

Berkaitan dengan upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah merupakan wujud keberadaan infrastruktur bank untuk menyelesaikan keluhan dan pengaduan nasabah. Untuk itu bank wajib merespon keluhan dan pengaduan nasabah, khususnya terkait dengan transaksi keuangan. Sebagai upaya untuk menghindari penyelesaian pengaduan nasabah diperlukan adanya standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum disetiap bank. Untuk itu diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan pengaduan nasabah.

Mengenai fungsi dari penyelesaian sengketa alternatif dengan jalur mediasi perbankan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan guna mencapai kesepakatan tanpa

rekomendasi maupun keputusan BI. Berarti fungsi mediasi perbankan terbatas penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank menyelesaikan sengketa untuk mencapai kesepakatan. Namun pelaksanaan mediasi perbankan masih terdapat masalah krusial sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan. Hal tersebut terkait dengan perlindungan hukum nasabah melalui mediasi perbankan masih dilaksanakan BI. Hal tersebut dikarenakan Lembaga Mediasi Perbankan yang independen belum dibentuk Asosiasi Perbankan<sup>146</sup>

Mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa nasabah dan bank dilakukan secara tertutup untuk umum, kecuali para pihak menghendaki lain. Setiap pertemuan penyelesaian mediasi para pihak wajib hadir dengan didampingi kuasa hukumnya atau dapat diwakili kuasanya. Hasil penyelesaian proses mediasi perbankan dicatat dalam berita acara, kemudian mediator menyusun laporan mediasi.<sup>147</sup>

Alternatif penyelesaian sengketa melalui jalan arbitrase atau peradilan tidak mudah dilaksanakan bagi nasabah kecil dikarenakan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Sehingga diupayakan penyelesaian yang sederhana, murah dan cepat melalui Lembaga Mediasi Perbankan agar hak-hak nasabah dapat terpenuhi dengan baik.<sup>148</sup>

Adapun peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu bank di Banjarmasin terkait penerapannya dalam melakukan tanggung jawab

---

<sup>146</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Op Cit*, hal. 127

<sup>147</sup> *Ibid* hal. 128

<sup>148</sup> *Ibid*

terhadap nasabah yang mengalami kerugian atas hilangnya dana simpanan yang diduga melalui mesin ATM. Pambudi mengatakan Modus pembobolan ATM dengan *card skimming* biasanya menggunakan kamera kecil. Beliau mengharapkan agar nasabah, khususnya Bank Mandiri, untuk tidak perlu khawatir. Sebab, Bank Mandiri telah menerapkan IT Security yang kuat dan menerapkan *anti-skimming*.<sup>149</sup>

Lebih jauh beliau menuturkan, dengan *anti-skimming*, ATM bank Mandiri tidak memiliki celah untuk ditembus dengan *micro camera* itu, jadi dapat dikatakan bahwa ATM bank Mandiri untuk sementara masih aman. “untuk saat ini memang, kartu ATM nasabah Bank Mandiri belum dipasang *chip*. Namun, tanpa itupun ATM sudah cukup aman. Jika ternyata ada nasabah yang mengalami pembobolan saldo yang diduga melalui mesin ATM, bisa langsung melaporkannya ke *call center* 14000 untuk bank Mandiri 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”.<sup>150</sup>

---

<sup>149</sup> Wawancara dengan Pambudi, IT Infrastructure, Bank Mandiri Lambung Mangkurat cabang Banjarmasin, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

<sup>150</sup> *Ibid*

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.

Untuk prosedur pemberian ganti rugi terhadap nasabah yang mengalami kerugian yaitu selama 14 (empat belas) hari kerja setelah nasabah yang bersangkutan melakukan pengaduan kepada bank yang menyimpan dana nasabah yang mengalami kerugian dikarenakan modus *card skimming*. Karena apabila nasabah yang bersangkutan tidak melakukan pelaporan, bank juga tidak akan tahu atas adanya tindakan pencurian melalui modus *card skimming*.

Pihak Bank memang dapat mengetahui apabila terdapat transaksi yang tidak wajar pada salah satu rekening yang patut diduga mengalami pencurian dana simpanan, tetapi pihak bank hanya memberitahukan melalui kiriman sms peringatan kepada pihak nasabah yang saldo rekeningnya diduga melakukan transaksi mencurigakan. Dari pihak nasabah sendiri apabila merasa ada transaksi yang mencurigakan setelah diberikan peringatan oleh pihak bank, maka nasabah dihimbau untuk menghubungi *call center* bank tempat nasabah membuka rekening atau datang ke kantor cabang. Setelah nasabah memberikan laporan atas kerugian yang dialaminya setelah 14 hari kerja maksimal, baru kemudian pihak bank akan melakukan rekonsiliasi.

Beberapa cara untuk menjaga kepercayaan masyarakat dikarenakan adanya pencurian dana nasabah melalui mesin ATM selain memberikan ganti rugi dapat berupa pemberian hadiah, permohonan maaf atau kunjungan pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian atas hilangnya dana simpanan, semua tergantung kreativitas kantor cabang masing-masing. Namun secara SOP, apabila memang terjadi kehilangan dana yang diduga dilakukan pihak ketiga melalui pembobolan mesin ATM, maka pihak bank akan memberikan ganti rugi.

Bank Mandiri menilai bahwa respon yang diberikan pihaknya kepada nasabah yang mengalami kerugian sudah cukup memuaskan dan cukup memberikan keamanan bagi nasabah. Pambudi menuturkan Bank



Mandiri region Kalimantan baru saja mendapat penghargaan juara satu nasional dalam menjaga nyala mesin ATM dan mencegah gangguan-gangguan pada mesin ATM. Apabila Polisi meminta keterangan terkait pencurian dana nasabah yang diduga melalui mesin ATM, maka bank akan kooperatif dan terbuka dalam memberikan bukti. Karena tidak mungkin ada nasabah yang merasa dirugikan lalu ada hal yang ditutup-tutupi oleh pihak bank, apalagi di era keterbukaan informasi di zaman sekarang, nasabah dapat melakukan komplain melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Untuk menghubungi direksi bank pun nasabah dapat melakukannya via sosial media, seperti Twitter bahkan direktur bank mandiri cabang Banjarmasin bersedia melayani nasabah melalui akun Line pribadi.

Pihak Bank Mandiri regional Banjarmasin mengakui ketika menghadapi suatu permasalahan yang datangnya dari nasabah yang memiliki saldo kecil tidak setanggap ketika melayani permasalahan yang diadukan nasabah yang memiliki saldo besar, namun sekecil apapun masalah tetap akan dipertanggungjawabkan oleh pihak Bank Mandiri. Karena hal ini berpengaruh terhadap citra bank terkait permasalahan kerugian nasabah yang dirugikan karena card skimming, baik nasabah yang memiliki saldo besar maupun kecil.

Masalahnya adalah pola pikir masyarakat pada umumnya yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak Bank, karena yang mampu

mengendalikan pola pikir masyarakat adalah media pemberitaan yang beredar di kalangan masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses seluruh informasi tetapi tidak memperhitungkan kebenaran dari informasi yang didapat.

Bank pada umumnya telah memberikan edukasi kepada nasabah berupa himbauan, bahwa apabila terjadi masalah pada mesin ATM, pihak bank tidak pernah meminta PIN ATM yang dimiliki nasabah. “Akan tetapi kenyataan dilapangan, kebanyakan apabila nasabah mengalami gangguan pada mesin ATM seperti kartu ATM terjebak didalam mesin ATM, maka secara spontan nasabah akan meminta tolong kepada lingkungan sekitar, seharusnya apabila mematuhi himbauan dari bank, dapat menghubungi *call center* 14000 untuk bank mandiri”. Jelas Pambudi

Bank Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk menjamin keamanan dana nasabah di Bank di seluruh Indonesia baik dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia, Surat Edaran maupun dalam bentuk kebijakan lain.

Selain pelaksanaan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tersebut di atas, bank juga meningkatkan pengamanan di masing-masing mesin ATM yang menjadi tanggung jawab bank, antara lain 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, mengoptimalkan operasional cctv di seluruh mesin ATM, memasang / menempel himbauan kepada nasabah untuk berhati-hati dalam kegiatan transaksi di mesin ATM, melaksanakan pengecekan secara berkala terhadap kondisi mesin dan ruang ATM dan implementasi teknologi *chip* sebagai pengganti pita magnetik (*magnetic stripe*) pada kartu ATM beserta sarana pemrosesnya.<sup>151</sup>

Aksi kejahatan pembobolan melalui ATM akhir-akhir ini semakin marak. Untuk mengantisipasi aksi kejahatan tersebut, berikut tips-tips agar terhindar dari aksi kejahatan ATM, diantaranya:<sup>152</sup>

1. Melindungi kerahasiaan PIN ATM dengan cara yaitu:
  - a. Menginput mengganti PIN secara berkala
  - b. Menutup dengan tangan ketika memasukkan PIN sehingga tidak terlihat orang lain terutama orang sedang mengantri dibelakang
  - c. Tidak terpancing memberikan PIN kepada pihak lain yang seolah-olah bertindak sebagai petugas bank dan meminta nasabah untuk menyebutkan nomor PIN
2. Cari lokasi ATM yang relatif aman.
3. Memerhatikan kondisi fisik ATM dan sekelilingnya, dan apabila ada hal-hal yang mencurigakan, nasabah diharapkan tidak menggunakan ATM tersebut dan segera melapor kepada pihak bank terdekat atau kepada yang berwajib.

---

<sup>151</sup> *Ibid*

<sup>152</sup> *Ibid*

4. Pada saat bertransaksi menggunakan kartu ATM pada *merchant* (toko yang bekerja sama dengan pihak perbankan), diharapkan nasabah memerhatikan kondisi alat EDC, bila terdapat alat mencurigakan yang menempel pada EDC atau hal lain yang mencurigakan, nasabah dihimbau untuk tidak melakukan transaksi dan segera melapor kepada pihak bank terdekat atau kepada pihak yang berwajib.
5. Usai bertransaksi, segera tekan tombol secara acak agar pihak lain tidak dapat mendeteksi nomor PIN atau angka-angka pada saat bertransaksi sebelumnya.
6. Segera blokir kartu ATM bila menemukan kejangalan transaksi.
7. Jangan mudah percaya dengan bantuan orang lain di sekitar ATM.

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, maka Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia diharapkan secara lebih aktif lagi melakukan tugas dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif dan baik, adalah merupakan langkah preventif dalam membendung atau setidaknya mengurangi kasus kerugian

nasabah karena tindakan bank atau lembaga keuangan lainnya yang melawan hukum.<sup>153</sup>

**C. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Mengalami Kerugian atas Pencurian Dana Simpanannya dengan Modus *Card Skimming***

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.

Proses klarifikasi diawali dengan melakukan pengecekan data transaksi yang dilakukan oleh para nasabah. Dari data transaksi tersebut menunjukkan apa saja yang dilakukan oleh nasabah terhadap rekeningnya seperti penyetoran, penarikan melalui teller, penarikan melalui ATM, transfer dana via ATM serta transaksi lainnya yang menyebabkan berkurang atau bertambahnya saldo rekening nasabah tersebut. Khusus terhadap nasabah yang mengadukan saldo rekeningnya berkurang tanpa melakukan transaksi, akan diperiksa transaksi penarikan atau transfer yang pernah dilakukan oleh nasabah. Rekaman transaksi tersebut akan

---

<sup>153</sup> Franklin J. Talumewo, *Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah yang Menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik*, Portalgaruda.org, diakses pada tanggal 3 Februari 2017, hal 14

diklarifikasi kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengetahui transaksi yang mana saja yang dianggap tidak pernah dilakukan oleh nasabah dan yang mana saja yang diakui oleh nasabah.

Dari beberapa transaksi yang tidak diakui oleh nasabah tersebut kemudian dilakukan pengecekan detail transaksi. Apabila transaksi dilakukan melalui ATM, akan dilakukan pengecekan pada rekaman cctv pada mesin ATM tersebut. Dari rekaman tersebut dapat diketahui siapa yang melakukan transaksi di mesin ATM menggunakan kartu ATM nasabah.

“Dari pihak bank juga sebetulnya harus waspada terhadap setiap laporan kerugian yang dialami nasabah. Benar-benar terjadi atau tidak pencurian dana nasabah melalui mesin atm tersebut. Bank Indonesia tidak melakukan penyelesaian sampai ke tahap penyelidikan. Tetapi hanya memfasilitasi penyelesaian melalui mediasi antara pihak bank yang bersangkutan dengan nasabah yang dirugikan”. Terang Abdul Rasyid selaku Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI.<sup>154</sup>

Contoh alasan kehilangan dana karena kelalaian nasabah antara lain: Kartu ATM nasabah tertinggal pada mesin ATM karena nasabah lupa mengambilnya setelah transaksi, kartu ATM nasabah hilang bersama dengan catatan nomor PINnya sedangkan nasabah tidak melakukan pemblokiran dengan segera, nasabah menjadi korban penipuan seperti penipuan undian berhadiah, jual beli secara *online*, maupun penipuan dengan modus lainnya.

---

<sup>154</sup> Wawancara dengan Abdul Rasyid, Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

Semua contoh kasus tersebut, dana / uang nasabah yang hilang tidak akan mendapatkan pengembalian dari pihak Bank.<sup>155</sup>

Ketentuan yang berkaitan dengan dasar hukum pertanggungjawaban bank berkaitan dengan penerapan teknologi komputer dalam operasional kegiatan perbankan, lalu lintas transmisi data tersebut banyak dilakukan dengan mengkaitkan komputer dengan sarana telekomunikasi modern. Oleh sebab itu, bila terjadi kasus pembocoran rahasia bank dengan sarana teknologi canggih misalnya pencurian dana nasabah dengan cara menggandakan kartu ATM, maka terhadap pelakunya dapat diancam dengan ketentuan Pasal 47 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Jo Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang selengkapnya berbunyi sebagai berikut:

Menurut ketentuan Pasal 47 ayat (1) bahwa:

*Barang siapa tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari Pimpinan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, dan Pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau Pihak Terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua tahun dan paling lama 4 (empat) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp10.000.000.000,00*

---

<sup>155</sup> Wawancara dengan Pambudi, IT Infrastructure, Bank Mandiri Lambung Mangkurat cabang Banjarmasin, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

*(sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp200.000.000.000,00 (dua ratus miliar rupiah).*

Menurut ketentuan Pasal 47 ayat (2) bahwa:

*Anggota Dewan Komisaris, Direksi, pegawai bank atau Pihak Terafiliasi lainnya yang dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut Pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 (empat) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp8.000.000.000,00 (delapan miliar rupiah).*

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 ayat (1) dan ayat (2) di atas, menunjukkan bahwa sanksi pidana yang berupa pidana penjara dan denda dikenakan kepada siapa saja yang memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana yang dimaksud Pasal 40. Sanksi tersebut dikenakan juga kepada Anggota Dewan Komisaris, direksi, dan pegawai bank, atau pihak terafiliasi yang sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut ketentuan Pasal 40.

Selanjutnya Pasal 47 A menentukan bahwa:

*Anggota Dewan Komisaris, Direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42A dan Pasal 44A, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 7 (tujuh) tahun serta denda sekurang-kurangnya*



*Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).*

Ketentuan Pasal 47 A di atas mengatur mengenai sanksi yang dikenakan kepada Dewan Komisaris, direksi dan pegawai bank, atau pihak terafiliasi yang telah mengabaikan kewajibannya untuk memberikan keterangan sebagaimana ditentukan oleh Pasal 42 ayat (1) dan Pasal 44 ayat (1).

Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan: *“setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu komputer dan/atau Sistem Elektronik tertentu milik orang lain”*.

Menurut penjelasan Pasal 31 ayat (1) UU-ITE diuraikan bahwa yang dimaksud dengan “intersepsi atau penyadapan” adalah kegiatan untuk mendengarkan, merekam, membelokkan, mengubah, menghambat, dan/atau mencatat transmisi Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak bersifat publik, baik menggunakan jaringan kabel komunikasi maupun jaringan *nirkabel*, seperti pancaran elektromagnetis atau radio frekuensi.<sup>156</sup>

Ketentuan Pidananya diatur dalam Pasal 47 UU-ITE, “setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) atau

---

<sup>156</sup>Widodo, *Hukum Pidana di Bidang Teknologi Informasi; Cybercrime Law: Telaah Teoritik dan Bedah Kasus* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), Hal. 58

ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Selanjutnya dalam Pasal 32 ayat (1) Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) berbunyi: “*Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apapun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik milik orang lain atau milik publik*”.

Pasal 32 ayat (1) UU ITE juga merupakan ketentuan yang dapat diakomodasikan dalam pencurian dana nasabah bank melalui skimmer, pasal tersebut menyebutkan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apapun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu informasi elektronik dan atau dokumen elektronik milik orang lain atau milik publik.

Mengenai ketentuan pidana atas perbuatan tersebut diatur dalam Pasal 48 UU-ITE berbunyi “*Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)*”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>157</sup>

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 diluar 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)).

---

<sup>157</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 1

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.<sup>158</sup> Selain itu penyelesaian sengketa konsumen juga tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa secara damai adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>159</sup> Penyelesaian sengketa konsumen secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan juga konsumen) tanpa melalui pengadilan

---

<sup>158</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 130-131

<sup>159</sup> *Ibid*

atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini.<sup>160</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:<sup>161</sup>

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli;
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Tugas dan Wewenang BPSK menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:<sup>162</sup>

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen

---

<sup>160</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 223

<sup>161</sup> *Ibid*

<sup>162</sup> *Ibid*

3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/ atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
10. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

13. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dilakukan dalam 2 (dua) cara yaitu :<sup>163</sup>

1. Perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.
2. Perlindungan langsung, yaitu Perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank

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, yang meliputi:<sup>164</sup>

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;

---

<sup>163</sup> Hermansyah, *Edisi Revisi; Hukum Perbankan Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 154

<sup>164</sup> Pasal 28 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

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.

“Kami selaku Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah yang mengalami kerugian berdasarkan pada Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan”, terang Diantika selaku pihak OJK.<sup>165</sup>

Di samping upaya pencegahan pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat beberapa instrumen untuk pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang meliputi:<sup>166</sup>

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 perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

---

<sup>165</sup> Wawancara dengan Asteria Diantika, Departemen Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional D.I. Yogyakarta, di Yogyakarta, 5 Januari 2017

<sup>166</sup> Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan



Otoritas Jasa Keuangan memiliki 2 (dua) kewenangan dalam pembelaan hukum bagi konsumen, yaitu:<sup>167</sup>

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 tahun 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

---

<sup>167</sup>Pasal 30 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya ringan.<sup>168</sup>

Selanjutnya, pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan lagi peraturan yang terkait dengan perlindungan konsumen jasa keuangan, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.09/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Lembaga ini dibentuk dikarenakan penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara nasabah dengan lembaga jasa keuangan. Selain itu, lembaga ini dianggap mampu untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.

Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa akan ditempuh setelah pengaduan dari konsumen yang dirugikan tidak dapat diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan terkait. Pengertian sengketa yang dimaksud dalam peraturan ini yaitu perselisihan antara nasabah dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh nasabah pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dalam Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tersebut, dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada setiap lembaga jasa keuangan yang melanggar dalam ketentuan tersebut.

---

<sup>168</sup> Wawancara dengan Asteria Diantika, Departemen Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional D.I. Yogyakarta, di Yogyakarta, 5 Januari 2017

Sanksi yang dapat dijatuhkan berupa peringatan tertulis, denda (sejumlah uang tertentu), pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, sampai dengan pencabutan izin kegiatan usaha.<sup>169</sup>

Rumusan perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, peran Otoritas Jasa Keuangan tidak terbatas memfasilitasi perlindungan konsumen, yang menampung dan menjadi lembaga mediasi, tetapi juga menjadi lembaga yang melakukan keberpihakan kepada konsumen dalam bentuk kegiatan pembelaan hukum. Di samping itu, bentuk-bentuk perlindungan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan meliputi perlindungan dalam arti upaya pencegahan terjadinya pelanggaran dan pemulihan hak-hak konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa keuangan, peran Otoritas Jasa Keuangan, antara lain:

1. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan

---

<sup>169</sup> Wawancara dengan Asteria Diantika, Departemen Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional D.I. Yogyakarta, di Yogyakarta, 5 Januari 2017

peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan tersebut dengan mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Dengan upaya tersebut maka Otoritas Jasa Keuangan dapat mengetahui secara langsung dan mendalam terkait permasalahan yang ada antara konsumen dan pelaku sektor jasa keuangan sehingga solusi yang tepat dan adil dapat diterima oleh seluruh pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang lahir jauh setelah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki kualitas yang lebih dibandingkan dengan Undang-Undang lainnya, sebab Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan satu-satunya Undang-Undang di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara sistematis dan khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam satu bab tersendiri dengan judul tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.<sup>170</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat,

---

<sup>170</sup> Bab V Pasal 28-31 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akan memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan karenanya sangat dituntut untuk:<sup>171</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku
- e. Dan sebagainya

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

---

<sup>171</sup> Ronny Prasetya, *Op Cit*, hal. 63

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.<sup>172</sup>

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*”.

---

<sup>172</sup> Wawancara dengan Abdul Rasyid, Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

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.<sup>173</sup> 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.

---

<sup>173</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran pasal 16 ayat 1 dan ayat 2

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.

Pada umumnya dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase, dan/atau mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian sengketa melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi. Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya *unified legal work* dan *unified legal opinion* antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.<sup>174</sup>

---

<sup>174</sup> Yahya Harahap, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1996), hlm. 5



Oleh karena itu diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Di antaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999. Pengaturan mediasi diatur dalam Perma No. 2 Tahun 2003. Sedangkan Mediasi Perbankan diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006. Pada PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia.

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 menjelaskan, yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Hal-hal yang diatur dalam Mediasi Perbankan adalah:

1. Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui BI apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah;
2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial;

3. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah;
4. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank;
5. Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.

Mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Beberapa keuntungan mediasi adalah sebagai berikut:<sup>175</sup>

1. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di pengadilan atau melalui arbitrase. Dalam proses mediasi tidak diperlukan gugatan ataupun biaya untuk mengajukan banding sehingga biayanya lebih murah;
2. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan kerjasama mereka

---

<sup>175</sup> Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam [www.legalitas.org](http://www.legalitas.org), hlm 8 diakses pada tanggal 2 Februari 2017

yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan diantara mereka.

3. Proses mediasi lebih bersifat informal dan menghasilkan putusan yang tidak memihak.

Sesuai dengan pasal 3 ayat 1 PBI No. 8/5/PBI/2006, yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen adalah asosiasi perbankan. Asosiasi perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya. Selain dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir.

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.<sup>176</sup>

Mengenai kepastian hukum terkait pencurian dana simpanan nasabah melalui mesin ATM, Bank Indonesia sudah memberikan koridor

---

<sup>176</sup> Wawancara dengan Abdul Rasyid, Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI, di Banjarmasin, 11 Januari 2017

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.

Mengingat 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 dianggap lebih fleksibel dari pada mesin ATM itu sendiri”. Tutup beliau