

**DAMPAK PENYELESAIAN KASUS SKIMMING  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA BSI KCP FE UII**

*The Effects Of Skimming Case Settlement  
On Customer Loyalty At Bsi Kcp Fe Uii*

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Ekonomi Islam



**Oleh:**

**LAILI ROHMAH JATI**

**18423003**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
JURUSAN STUDI ISLAM  
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laili Rohmah Jati  
NIM : 18423003  
Progam Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Judul Skripsi : Dampak Penyelesaian Kasus Skimming  
Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BSI KCP FE  
UII

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis skripsi ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya akan bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan.

Yogyakarta, 25 Maret 2024

  
Laili Rohmah Jati

## NOTA DINAS

Yogyakarta, 25 Maret 2024 M

14 Ramadhan 1445 H

Hal : Skripsi  
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan surat nomor: 511/Dek/60/DAATI/FIAI/III/2023 tanggal 24 Maret 2023 M, 1 Ramadhan 1444 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : Laili Rohmah Jati  
NIM : 18423003  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Judul Skripsi : Dampak Penyelesaian Kasus Skimming Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BSI KCP FE UII

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat untuk diajukan sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dosen Pembimbing



Tulasmi, S.E.I., M.E.I.

## **REKOMENDASI PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini. Dosen Pembimbing Skripsi

Nama Mahasiswa : Laili Rohmah Jati  
NIM : 18423003  
Judul Skripsi : Dampak Penyelesaian Kasus Skimming Terhadap  
Loyalitas Nasabah Pada BSI KCP FE UII

Menyatakan bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 25 Maret 2024



Tulasmi, S.E.I., M.E.I.

## LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS  
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kalirejo km. 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 4511  
F. (0274) 898463  
E. [faia@uii.ac.id](mailto:faia@uii.ac.id)  
W. [faia.uii.ac.id](http://faia.uii.ac.id)

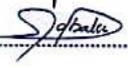
### PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Munaqasah Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Mei 2024  
Judul Tugas Akhir : Dampak Penyelesaian Kasus Skimming terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI KCP FE UII  
Disusun oleh : LAILI ROHMAH JATI  
Nomor Mahasiswa : 18423003

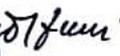
Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

#### TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing : Tulasmi, SEI, MEI   
Penguji I : Soya Sobaya, SEI, MM   
Penguji II : Muhammad Iqbal, SEI, MSI 

Yogyakarta, 28 Mei 2024



  
Drs. Tulasmi, MA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan terimakasih kepada kedua orang tuaku “Bapak WIDODO dan Ibu SIYAMTRI” yang telah mendukungku, meyimangatiku serta mendoakanku disetiap langkah dan sujudmu.

## MOTTO

Allah memang tidak menjajikan bahwa kehidupan ini akan mudah. Tetapi, Allah

SWT berjanji bahwa:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 5-6)

"Tangguh dalam Mengatasi Tantangan: Membangun Loyalitas Nasabah di BSI  
Melalui Penyelesaian Kasus *Skimming*. Bersama-sama, kita hadapi masalah  
dengan integritas dan kejujuran, memperkuat hubungan yang kokoh antara bank  
dan nasabah."

**ABSTRAK**  
**DAMPAK PENYELESAIAN KASUS SKIMMING**  
**TERHADAP LOYALITAS NASABAH**  
**PADA BSI KCP FE UII**

**LAILI ROHMAH JATI**

**18423003**

Kasus skimming telah menjadi permasalahan serius dalam dunia perbankan. Penyelesaian kasus skimming tidak hanya berdampak pada reputasi bank tetapi juga loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penyelesaian kasus skimming pada Bank Syariah Indonesia KCP FE UII terhadap persepsi dan loyalitas nasabah. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan analisis data yang dilakukan melalui wawancara bersama pegawai Bank Syariah Indonesia KCP FE UII dan nasabah yang terlibat langsung dalam kasus skimming. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelesaian kasus skimming di BSI KCP FE UII tidak ada dampak negatif antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Nasabah dapat dengan percaya diri untuk menggunakan kembali layanan dan bertransaksi di BSI KCP FE UII meskipun pernah mengalami kejadian skimming. Dalam memberikan layanan keuangan, bank juga berupaya mengedukasi, membimbing dan mendorong nasabahnya untuk selalu berhati-hati dalam bertransaksi. Dalam penelitian ini memberikan wawasan luas tentang bagaimana penyelesaian kasus skimming dapat mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah. Implikasi penelitian ini menyorot pentingnya Bank Syariah Indonesia KCP FE UII memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan transaksi keuangan dalam menangani kasus skimming yang bertujuan untuk mempererat hubungan yang baik dengan nasabah.

Kata kunci: Skimming, kepercayaan, Loyalitas Nasabah, BSI

**ABSTRACT**  
**THE EFFECTS OF SKIMMING CASE SETTLEMENT**  
**ON CUSTOMER LOYALTY**  
**AT BSI KCP FE UII**

**LAILI ROHMAH JATI**  
**18423003**

*Skimming cases have become a serious problem in the banking world. The settlement of skimming cases can bring an impact on both the bank's reputation and customer loyalty. This research aims to determine the effects of skimming case settlement at Bank Syariah Indonesia (BSI) Branch Office of FE UII on customer perception and loyalty. It used qualitative method with data analysis through interviews with the employees of Bank Syariah Indonesia (BSI) Branch Office of FE UII and customers directly involved in the skimming case. Data were collected by means of interview and documentation. The results of this research showed that the settlement of skimming cases at BSI KCP FE UII had no effect on trust and customer loyalty. Customers can confidently reuse services and make transactions at BSI KCP FE UII even if they have experienced a skimming incident. In providing financial services, banks also strive to educate, guide and encourage their customers to always be careful in transactions. This research provides a broad insight about how the skimming case settlement can determine customer perceptions and loyalty. The implications of this research highlight the importance of Bank Syariah Indonesia, Branch Office of FE UII to concern with the factors related to financial transactions in resolving the skimming cases purposely to strengthen good relationships with customers.*

*Keywords: Skimming, trust, Customer Loyalty, BSI*

April 23, 2024

TRANSLATOR STATEMENT  
The information appearing herein has been translated  
by a Center for International Language and Cultural Studies of  
Islamic University of Indonesia  
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24  
YOGYAKARTA, INDONESIA.  
Phone/Fax: 0274 540 255

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Th.1987

Nomor: 0543b/U/1987

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

**Pendahuluan**

Penelitian Transliterasi Arab – Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama. Badan Litbang Agama. Yang pelaksanaannya di mulai tahun anggaran 1983/1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu di bahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pemikiran para ahli agar dapat di jadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab – Latin memang di hajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab di pergunakan untuk menuliskan kitab Agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadist), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf Latin untuk menuliskan bahasanya. Karena Ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat di pergunakan untuk umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab – Latin yang

terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara Nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah di bahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut di bahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab – Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H. Sawabi Ihsan, M. A, 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunai, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno, M.Ed.

Dalam pidato pengarahan Tanggal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pengetahuan Keislaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengalaman agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.

Pedoman Transliterasi Arab–Latin yang baku telah lama di dambakan karena sangat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak Semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan Instansi lain yang ada hubungannya dengan kelecturan,sangat memerlukan pedoman yang baku tentang Transliterasi Arab-Latin yang dapat di jadikan acuan dalam penelitian dan pengalih hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda,Usaha penyeragamannya sudah pernah di coba,baik oleh instansi maupun perorangan,namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh,di pakai oleh seluruh umat islam di Indonesia. Oleh karena itu dalam usaha mencapai keseragaman,seminar menyepakati adanya pedoman Transliterasi Arab – Latin baku yang dikuatkan denagan suatu Surat Keputusan Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk di gunakan secara Nasional.

### **Pengertian Transliterasi**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

## **Prinsip Pembakuan**

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab – Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fenom satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

## **Rumusan Pedoman Transliterasi Arab - Latin**

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

### **1. Konsonan**

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda , dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

<b>Tanda</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dhammah	U	U

### 2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
	Fathah dan ya	Ai	a dan u
	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُوِّلَ suila

- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ...ي...أ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي...ي...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### 4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

#### 5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

### 3. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ                      Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ                                      Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ                                      Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا                                      Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ أَجْمَعِينَ ،

تَبِعُهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَا بَعْدُ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Dampak Penyelesaian Kasus Skimming di Bank Syariah Indonesia KCP FE UII Terhadap Loyalitas Nasabah” Sholawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman serta petunjuk di setiap kehidupan manusia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak baik berupa nasihat, motivasi, kritik, maupun saran. Untuk itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya dan rektor-rektor sebelumnya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.

2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, M.A., beserta jajarannya selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Rheyza Virgiawan, L.c, M.E., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam.
5. Ibu Tulasmi, S.E.I., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi, sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar dan tercapai dengan baik.
6. Segenap Dosen serta staf Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat dan juga memberikan pelayanan kepada mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam.
7. Bapak Muh Iqbal Tabroni Branch Manajer BSI KCP FE UII yang telah memberikan izin serta membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian.
8. Ibu Rima Rahcmawati sebagai Branch Operation and Service Manager BSI KCP FE UII yang telah memberi izin serta membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data wawancara.
9. Kedua Orang Tuaku serta Kakakku Yasinta dan adikku Ozil Kiroomim Baroroh yang saya banggakan dan sayangi yang telah memberikan segala dukungan baik materi maupun doa kepada peneliti demi kelancaran penulisan skripsi ini.

10. Suamiku tercinta Kefin Pandu Wijanarko dan Bapak Ibu Mertua yang selalu memberikan doa, canda tawa, semangat dan dukungan kepada saya selama penyusunan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penulisan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, peneliti memohon kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata kelalaian dan kekhilafan dari peneliti sendiri, peneliti menyadari bahwa skripsi yang disajikan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifar membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan menambah pengetahuan bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 25 Maret 2024



Laili Rohmah Jati

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xxiii
DAFTAR ISI.....	xxvi
DAFTAR TABEL.....	xxix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Mafaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penelitian .....	5
BAB II TINJAUN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Landasan Teori Bank Syariah.....	17

1.	Pengertian Bank Syariah .....	17
2.	Fungsi Bank Syariah.....	18
3.	Tujuan Bank Syariah .....	18
4.	Tanggung Jawab Bank .....	19
C.	Landasan Teori Loyalitas Nasabah.....	21
1.	Pengertian Loyalitas Nasabah .....	21
2.	Faktor-Faktor Yang Membentuk Loyalitas Nasabah .....	22
3.	Indikator Loyalitas Nasabah.....	23
4.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
D.	Kepercayaan.....	24
E.	Landasan Teori Dampak <i>Skimming</i> .....	25
1.	Dampak.....	25
2.	Automated Teller Machine (ATM) .....	26
3.	Kelebihan Automated Teller Marchie (ATM) .....	27
4.	Kekurangan Automated Teller Marchine (ATM) .....	28
5.	Pengertian <i>Skimming</i> .....	28
6.	Pengertian <i>Card Skimming</i> Pada Kartu ATM .....	29
7.	Bentuk-Bentuk <i>Skimming</i> Dalam Perbankan .....	30
8.	Ciri-Ciri Kejahatan <i>Skimming</i> .....	30
F.	Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
A.	Desain Penelitian .....	32
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	33
D.	Populasi dan Sampel.....	33

E. Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian .....	35
H. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	44
A. Hasil Pembahasan .....	44
1. Sejarah BSI KCP FE UII.....	44
2. Visi Misi .....	45
3. Nilai-Nilai Perusahaan.....	46
4. Struktur Organisasi BSI KCP FE UII.....	47
B. Hasil Penelitian .....	48
1. Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i> di BSI KCP FE UII .....	48
2. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan <i>Skimming</i> di BSI KCP FE UII .....	52
4. Dampak Terhadap Loyalitas Nasabah.....	57
BAB V KESIMPULAN.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	71

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Tabel 3. 1 wawancara Pegawai BSI.....	36
Tabel 3. 2 Wawancara Nasabah BSI.....	38
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP FE UII .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai peranan yang besar dalam perkembangan perekonomian negara dan bank berperan sebagai lembaga penyaluran dana serta tabungan. Tentunya banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan. Dalam penghimpunan dana, bank dapat menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, giro, dan deposito. Namun, dalam hal penyaluran dana, bank biasanya memberikan pinjaman kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Maka peran bank langsung terlibat dan berinteraksi dengan masyarakat setempat, tentunya akan membantu masyarakat dan nasabah dalam kebutuhannya (Fionika, 2022).

Kemajuan dalam ilmu pengetahuan teknologi akan memberikan dampak yang positif bagi peradapan manusia. Fenomena modern yang berkembang pesat saat ini yaitu Internet. Sebelumnya, jaringan internet hanya tersedia untuk lembaga Pendidikan serta lembaga penelitian. Namun, jaringan internet saat ini banyak digunakan dalam dunia bisnis domestik serta global dapat mengumpulkan data-data hingga perekrutan karyawan. Ketika membahas manfaat internet dalam dunia bisnis, banyak beberapa cara pebisnis dalam menggunakan internet. Banyak orang yang telah menemukan berbagai manfaat internet untuk bisnis. Banyak juga usaha kecil yang telah menggunakan internet untuk membantu bisnisnya. Ada banyak perusahaan *online* yang bisnis utamanya adalah Internet (Aidil, 2020).

Sektor perbankan yaitu pusat sistem perekonomian dalam suatu negara serta cara dalam melaksanakan kebijakan moneter. Fungsi dasarnya sebagai penghimpunan dan penyaluran uang, maka bank selalu melayani tidak hanya pihak-pihak yang mempunyai kelebihan uang saja, namun juga pihak-pihak yang kekurangan uang atau membutuhkan dana (sering disebut kreditur). Dalam menjalankan operasionalnya, bank menghadapi berbagai persoalan yang berkaitan dengan fungsi dasar perbankan (Hajjani, 2017).

Permasalahan di sektor jasa keuangan menjadi kasus utama pengaduan masyarakat. Kedepannya, seiring dengan meningkatnya aktivitas komersial yang linier dengan pengguna jasa keuangan, permasalahan yang ada kemungkinan akan semakin banyak dan beragam. Perdagangan elektronik saat ini hampir menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Dengan menggunakan kartu ATM akan memudahkan nasabah-nasabah untuk bertransaksi lebih mudah dan dapat memberikan nilai kepuasan tersendiri terhadap layanan bank. Tujuannya untuk memudahkan nasabah ketika bertransaksi, dengan menggunakan metode jual beli elektronik ini nasabah tidak perlu membawa uang tunai yang akan menimbulkan risiko yang tidak diinginkan (Hajjani, 2017).

Seiring berjalannya waktu serta teknologi yang semakin canggih, *cybercrime* telah berkembang menjadi bentuk kejahatan baru. Ada beberapa bentuk kejahatan *cybercrime* antara lain: *skimming*, *hacking*, *carding*, dan lain-lain. Kejahatan umum biasanya dilakukan di mesin ATM, yang disebut dengan *skimmer*, di mana penjahat tersebut memasukkan kartu atau alat ke dalam slot kartu ATM dan memalsukannya. Ketika kartu ATM dimasukkan ke dalam mesin

ATM, *card trapping drive* pada waktu *ATM card sold* penjahat dapat membaca data kartu ATM dan disimpan untuk di kemudian hari dan bisa digunakan dalam kejahatan *skimming* (Pamungkas, 2018).

Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) biasanya diberikan pada nasabah-nasabah yang meminta kartu untuk mempermudah dalam bertransaksi keuangan. Bank menawarkan beberapa fasilitas kartu debit untuk tiga kartu ATM yang bisa digunakan dalam transaksi pembelian produk. Pada dasarnya kartu plastik dimaksudkan untuk dapat mengurangi penggunaan uang tunai dalam bertransaksi. Hal ini dapat dilakukan demi alasan kenyamanan dan keamanan (Putri, 2022).

Kartu ATM adalah kartu plastik dengan *strip magnetic*. *Strip magnetic* secara elektronik menyimpan nomor kartu ATM, nama pemegang kartu, dan informasi lain yang diperlukan oleh sistem komputer. Faktanya, aktivitas berselancar di dunia maya kini tidak lagi mudah, karena aktivitasnya tidak lagi dibatasi pada wilayah suatu negara dan dapat diakses dengan mudah. Kerugian dapat terjadi baik pada pihak yang melakukan transaksi maupun pihak lain yang tidak melakukan, seperti dalam hal lain pencurian uang nasabah bank dengan modus *skimmer* (penyalinan kartu ATM) bisa saja terjadi. Dalam kemajuan teknologi informasi yang menjadi landasan adanya *cybercrime* dapat mempunyai implikasi hukum terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur pada bidang tersebut. Fokus terhadap kejahatan di dunia maya di sebabkan karena kejahatan dunia maya kini dapat berdampak negatif pada semua bidang kehidupan modern. Kemajuan teknologi komputer telah menjadi salah satu mata pencaharian masyarakat (Putri, 2022).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi, “DAMPAK PENYELESAIAN KASUS SKIMMING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI KCP FE UII”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana dampak penyelesaian kasus *skimming* di BSI KCP FE UII terhadap loyalitas nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dampak penyelesaian kasus *skimming* di BSI KCP FE UII terhadap loyalitas nasabah.

### **D. Mafaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat akademis dan manfaat praktis.

#### **a. Manfaat Akademis**

1. Bagi penulis, yaitu penelitian ini dapat menambah referensi dan pengalaman serta menambah wawasan penulis untuk mengembangkan pengetahuan mengenai upaya penyelesaian kasus *skimming*.

2. Bagi lembaga kampus, yaitu tersedianya hasil penelitian dalam bidang peran BSI terhadap kasus *skimming* sebagai dasar pijakan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.
3. Bagi pemerintah, yaitu diharapkan pemerintah turut adil dalam penyelesaian kasus *skimming* di BSI dalam melindungi nasabah.
4. Bagi Bank Syariah Indonesia, yaitu Penyelesaian kasus *skimming* secara efektif tidak hanya menguntungkan nasabah yang terkena dampak, tetapi juga memberikan manfaat besar bagi bank. Ini termasuk peningkatan kepercayaan nasabah, perlindungan reputasi, pertahanan loyalitas, pengurangan risiko, dan peningkatan keamanan sistem. Dengan demikian, penanganan kasus *skimming* secara tepat adalah langkah penting dalam menjaga keberhasilan dan integritas institusi keuangan seperti Bank BSI.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini untuk mengetahui dampak penyelesaian kasus *skimming* BSI terhadap loyalitas nasabah.

### **E. Sistematika Penelitian**

Peneliti menyusun penulisan sistematika ini supaya mempermudah pembaca maupun peneliti sendiri dalam menyusun hasil penelitian yang diperoleh. Terdapat lima bab pada sistematika penulisan penelitian ini. Setiap bab mempunyai sub-bab, setiap sub-bab merupakan bagian dari bab yang menjelaskan lebih spesifik terkait beberapa hal yang ada dalam bab.

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini secara garis besar:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian serta rumusan masalah yang terbentuk dari latar belakang. Kemudian, pada bab ini akan dipaparkan terkait tujuan dan manfaat penelitian. Maka dari itu, dalam penulisan penelitian bab ini yang nantinya menjadi acuan penelitian dari awal hingga akhir penelitian.

### **Bab 2 Telaah Pustaka dan Landasan Teori**

Bab ini berisi telaah pustaka yang berasal dari jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional serta landasan teori sebagai rujukan di setiap kegiatan pada penelitian ini.

### **Bab 3 Metode Penelitian**

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini kemudian diuraikan serta dijabarkan. Pembahasan mengenai metode tersebut terdapat desain dan instrument penelitian, objek penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan pada setiap penelitian.

### **Bab 4 Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini merupakan pokok dan inti dari hasil penelitian, karena didalamnya berisi tentang hasil analisis data yang sudah diperoleh selama

penelitian berlangsung. Pada bab ini peneliti akan menjawab beberapa masalah yang telah dirumuskan pada bab pertama di bagian perumusan masalah.

## **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini merupakan bagian penutup dan akhir dari penulisan yang telah dilakukan peneliti yang berisi tentang kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **TINJAUN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan telaah pustaka yang bertujuan untuk mencari literatur yang berhubungan dengan peneliti lakukan. Kajian pustaka merupakan proses umum yang dilalui untuk mendapatkan teori-teori terdahulu serta mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas yang akan dilaksanakan, kemudian menyusun secara teratur dan rapi untuk digunakan dalam kepentingan penelitian.

Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

*Pertama*, Penelitian yang dilakukan oleh (Arista, 2020), dengan judul “Peran Bank Indonesia (BI) Dalam Mengawasi Sistem Pembayaran dan Melindungi Nasabah Terhadap tindak Kejahatan *Skimming* (Studi Pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa BI merupakan regulator sistem pembayaran dan memastikan infrastruktur tidak vailated oleh pelaku kejahatan (*skimmer*).

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan model pendekatan studi kasus. Bank Indonesia saat ini memperkenalkan Kartu *Chip* Standar Nasional Indonesia sebagai standar nasional teknologi chip pada kartu ATM dan debit untuk memperkuat keamanan transaksi dan megurangi risiko penipuan secara bertahap hingga 31 Desember 2021.

*Kedua*, Penelitian yang dilakukan oleh (Caesar, 2022), dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank dari Tidakan *Skimming* Oleh Pihak Ketiga (Study Kasus Pada Bank BNI TBK)”. Metode penelitian ini didasarkan pada pembuktian hukum, serta data yang diperoleh dari observasi lapangan serta wawancara di lapangan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah didasarkan pada undang-undang. Upaya yang dilakukan nasabah untuk menyelesaikan kasus *skimming* dapat dilakukan di dalam maupun di luar pengadilan.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2022), dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus *Card Skimming* ATM Di BSI KCP Bengkulu Panorama)”. Tujuan penelitian ini merupakan melihat bagaimana kualitas pelayanan dalam perbankan berdasarkan kepercayaan nasabah terhadap kejadian *skimming* kartu ATM di BSI KCP Bengkulu Panorama. Penelitian ini mengangkat pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teknik purposive samspling. Dari kasus yang sudah terungkap adanya tindak pidana *skimming* kartu yang dilakukan di ATM BSI KCP Bengkulu Panorama pada tahun 2020. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dalam hal ini terstandarisasi karena sesuai dengan prosedur yang ada.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas, 2018), dengan judul penelitian “Perlindungan Nasabah Dari Tindakan *Skimming* Di Bank Syariah Mandiri Area Jember” Tujuan penelitian ini adalah untuk menetapkan tata cara pengaduan nasabah yang menjadi korban *skimming* di wilayah perbankan Syariah

Mandiri Jember. Tanggungjawab bank dalam melindungi nasabah dari kasus *skimming* di Bank Syariah mandiri Area Jember. Seluruh data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif, baik primer maupun sekunder, dengan wawancara, obeservasi, serta dokumentasi yang telah dihasilkan dari bak-office, layanan pelanggan, keamanan, dan informasi lainnya.

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh (Hajjani, 2017), dengan judul “Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sangketa Akibat *Skimming* Pada Sektor Perbankan” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM pada sistem perbankan Indonesia dan peyelesaian sangketa *skimming* pada sektor perbankan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian normative. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna kartu ATM jika terjadi masalah adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

*Keenam*, penelitian yang dilakukan oleh (Fionika, 2022), dengan judul “Pengaruh Risk Of Loss, Security Risk, dan Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan ATM Pasca Kasus *Skimming* Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Perbankan Di Kudus)” tujuan dari penelitian untuk megetahui pengaruh risiko kehilangan, risiko keamanan, dan risiko kepercayaan terhadap loyalitas nasabah saat menggunakan ATM. Religiusitas sebagai variable moderasi dapat menurunkan atau meningkatkan risiko kerugian, risiko keamanan, dan risiko kepercayaan terhadap loyalitas

nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian akan menunjukkan bahwa meskipun menggunakan religiusitas sebagai variable moderasi, risiko kerugian, risiko keamana, serta risiko kepercayaan berkurang secara signifikan oleh loyalitas nasabah dan risiko kerugian, risiko keamanan saat menggunakan ATM setelah kejahatan *skimming* yang berarti ketika variable religiusitas tidak dapat diperkuat atau dilemahkan.

*Ketujuh*, penelitian yang dilakukan oleh (Juita, 2023), dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Korban Kejahatan *Skimming*” Artikel ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum nasabah bank dari tindak pidana *skimming*. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan hukum preskriptif dengan metode pengumpulan data melalui tinjauan pustaka terhadap data sekunder.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa pencurian dana nasabah melalui Teknik *skimming* merupakan salah satu jenis kejahatan teknologi yang tinggi (*cybercrime*) pada sektor perbankan. Dalam undang-undang ini termasuk pada tindak pidana informasi serta transaksi elektroik dengan cara apapun untuk memperoleh tujuan informasi elektronik dan dokumen elektronik

*Kedelapan*, penelitian yang dilakukan oleh (Gogani, 2022), dengan judul “Upaya Bank Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat *Skimming* Kartu Anjungan Tunai Mandiri” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana perkembangan teknologi dan seiring dengan

kemajuan teknologi, serta menciptakan peluang bagi pelaku untuk megguakan teknik yang criminal yang lebih canggih. Perkembangan teknologi informasi membawa perkembangan yang mengarah pada layanan perbankan digital. Meskipun perkembangan teknologi ini memberikan kemudahan bagi nasabah, hal ini juga disertai dengan kelemahan metode baru dalam mencuri dana nasabah melalui teknik *skimming*.

*Kesembilan*, penelitian yang dilakukan oleh (Fitriani, 2018), dengan judul “Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking (Studi Pada Nasabah BNI Syariah KC Teluk Betung)” Penilitia ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial dan srimultan terhadap variable reputasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang menggunakan E-banking. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda.

Hasil penelitian diketahui variable reputasi perusahaaa tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas, dan koefisien regresi (X1) variable reupatasi perusahaan sebesar 0,242. Hal ini karena pertama, masih banyak lagi nasabah yang meragukan reputasi bank akibat insiden kejahatan *skimming*. Kedua, layanan perbankan yang belum memadai. Ini disebabkan karena seringnya terjadi gangguan pada layanan sistem yang membuat nasabah tidak kembali bertransaksi di BNI Syariah.

*Kesepuluh*, penelitian yang dilakukan oleh (Fitri, 2021), dengan judul “Pengaruh Internet Banking Dan *Cybercrime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di

Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)” Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh internet banking terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Syariah. Pertama, aspek Internet Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Kedua, aspek *cybercrime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah. Ketiga, Kepercayaan Nasabah, Internet Banking, dan *Cybercrime* ternyata mempunyai pengaruh positif dan berdampak negatif terhadap kepercayaan nasabah dan berdampak secara signifikan.

*Kesebelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Sulisrudatin, 2018), dengan judul “Analisis Kasus *Cybercrime* Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit” Penelitian ini membahas mengenai kemajuan bidang teknologi informasi dan komputer yang di dukung dengan infrastruktur informasi yang semaki komprehensif di seluruh dunia telah mengubah pola dan cara beraktivitas masyarakat dalam berbagai aspek. Dalam bidang ekonomi, kemajuan teknologi telah menghasilkan efisiensi yang luar biasa. Bagi perbankan, hal ini menyebabkan perubahan strategi serta pola aktivitas.

*Keduabelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Oloan & Triswidodo, 2022), dengan judul “Peran Bank Dalam Mengawasi Sistem Pembayaran Dan Perlindungan Terhadap Nasabah Dari Tindak Kejahatan *Skimming* (Studi Di Bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidi Impuan)” penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran Bank Negara Indonesia Padangsidi Impuan dalam memantau sistem pembayaran nasabah dari tindak kejahatan *skimming* dan untuk mengetahui

upaya Bank Negara Indonesia Padangsidi Impuan dalam melindungi para nasabah dari kasus *skimming*. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ini yaitu peran bank Negara Indonesia (BNI) Padangsidi Impuan yang memantau sistem pembayaran nasabah dan tindak pidana *skimming* ini untuk mencegah terjadinya tindakan kejahatan *skimming* secara normative dan teknis. Dalam mencegah kasus *skimming* secara normative yaitu memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik sektor jasa keuangan, layanan serta produk.

*Ketigabelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Hayatunnufus, 2022), dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran customer service dalam pengelolaan pengaduan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jakarta Iskandar Muda.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Customer Service merupakan sebagai peranan yang penting dalam menangani keluhan para nasabah karena petugas bank (Customer Service) ini menjadi perantara antara nasabah yang melakukan pengajuan.

*Keempatbelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Natalia, 2020), dengan judul “Penyelesaian Sangketa Akibat *Skimming* Pada Sektor Perbankan” Tujuan

penelitian ini dilakukan karena untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM pada bank Indonesia serta menyelesaikan sengketa sistem *skimming* pada sektor perbankan. Peneliti ini menggunakan metode penelitian normative. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna kartu ATM telah sejalan dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1999 tentang Otoritas jasa Keuangan (OJK).

*Kelimabelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Firmandani, 2019), dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Kasus *Skimming* ATM Bank X” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterbatasan manajemen risiko TI yang menyebabkan terjadinya kejadian *skimming* ATM Bank X dan mencegah kejadian serupa terulang kembali.

Metodologi penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan berdasarkan pendekatan studi kasus untuk menggali secara mendalam kendala-kendala yang dihadapi perbankan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya keselarasan risiko dengan persepsi risiko bank dan proses penilaian risiko perusahaan, dan ada kendala pada proses audit dasar dan proses migrasi kartu *strip magnetic*.

*Keenambelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Z. Hasan, 2022), dengan judul “Implementation of Whistleblowing Sistem to Prevent Sharia Banking Crime in Indonesia” Penelitian ini menggambarkan perbankan Syariah di Indonesia dan bagaimana sistem whistleblower diterapkan untuk dapat mencegah

penipuan. Subyek penelitian ini adalah website PT. Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menganalisis website BSI dengan sumber terkait sistem whistleblowing di bank Syariah. Kedepannya diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dapat mengatasi dampak sistem whistleblowing terhadap pencegahan kecurangan dalam operasional perbankan, terutama operasional bank Syariah, baik di Indonesia maupun di luar negeri.

*Ketutuhbelas*, penelitian yang dilakukan oleh (Hermantoro, 2023), dengan judul “Optimizing Financial Technology Literacy in Minimizing Phishing Threats (Case Study of Indonesian Sharia Bank Customers) Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif diskrit dan memperoleh data-data dari jurnal, buku, serta isu terkait. Dalam wawasan bisnis juga diberikan secara *online* melalui email, SMS, website serta media social lainnya, dengan dihadiri langsung oleh pegawai BSI. Optimalisasi literasi keuangan digital perlu diajarkan sejak usia muda karena target audiensnya adalah nasabah. Bank juga bekerja sama dengan OJK, Bareskrim Polri, serta Kominfo. Oleh karena itu, UU ITE tidak akan menjebak para pelaku phisher serta tidak mengganggu negara Indonesia.

Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya. Peneliti melakukan penelitian di BSI KCP FE UII, karena sebelumnya belum ada peneliti yang melakukan penelitian tentang dampak penyelesaian kasus *skimming* terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP FE UII.

## **B. Landasan Teori Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Pengertian Perbankan Syariah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Edisi 21 Tahun 2008. Perbankan Syariah mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan bank Syariah dan badan usaha Syariah, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usaha. Pada prinsipnya, ada tidaknya fungsi utama operasional perbankan (penerimaan setoran tunai, peminjaman, dan layanan pengiriman dana) diperbolehkan kecuali jika menyangkut pelaksanaan fungsi perbankan atau pemenuhan dengan hal yang dilarang oleh bank Syariah. Dalam kegiatan bank konvensional sekarang, fungsi ini didasarkan pada prinsip bunga. Bank konvensional belum tentu identik dengan adanya riba (bunga), namun sebagian besar kegiatan bank konvensional dapat digolongkan sebagai riba. Berdasarkan UU Nomor 10 Tahun 1998 dan UU Nomor 21 Tahun 2008 dinyatakan bahwa “Syariah adalah suatu peraturan yang berdasarkan pada hukum syariah”. Peraturan Syariah didasarkan pada hukum Islam dan dituangkan dalam peraturan yang disebut (Fatwa 13 Dewan Syariah Nasional) yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Fatwa ini akan dijadikan acuan dalam menjalankan aktivitas perbankan syariah (Fitria, 2015).

## **2. Fungsi Bank Syariah**

Fungsi bank Syariah menurut penelitian (N. I. Hasan, 2014), tercatat dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) antara lain sebagai berikut :

- a) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola dana investasi nasabahnya.
- b) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dananya sendiri atau dana nasabah yang dititipkan.
- c) Bank syariah yang merupakan penyedia jasa keuangan dan transaksi pembayaran dapat memberikan layanan perbankan seperti biasanya.
- d) Penyelenggaraan kegiatan sosial merupakan ciri yang melekat pada lembaga keuangan syariah. Bank syariah juga wajib mengeluarkan serta mengelola (mengumpulkan, mengelola, dan mendistribusikan) zakat dan dana sosial lainnya.

## **3. Tujuan Bank Syariah**

Perbankan syariah menurut (Khoiruddaroini, 2016), memiliki beberapa tujuan, antara lain:

- a) Memberikan arahan untuk melaksanakan kegiatan perekonomian secara muamalah. Khususnya bermuamalah yang berkaitan dengan perbankan, yang didalamnya terdapat unsur riba dan gharar (penipuan) apabila jenis usaha tersebut dilakukan secara islam, maka akan berdampak negatif

terhadap kehidupan perekonomian masyarakat. Hal ini umat islam menghindari jenis usaha atau perdagangan tersebut.

- b) Mewujudkan keadilan dalam bidang perekonomian melalui pemerataan pendapatan melalui kegiatan penanaman modal, sehingga tidak terjadi kesenjangan yang besar antara pemilik modal dengan pihak yang memerlukan.
- c) Meningkatkan kualitas hidup msyarakat dengan membuka peluang usaha yang lebih besar, khususnya bagi masyarakat menengah kebawah, dengan tujuan menciptakan kegiatan usaha produktif dan kemandirian wirausaha.
- d) Untuk mengatasi permasalahan kemiskinan, pada umumnya merupakan progam besar di negara-negara berkembang.
- e) Menjaga stabilitas perekonomian serta keuangan, kegiatan perbankan syariah dapat menghindari pemanasan ekonomi yang disebabkan oleh inflasi dan persaingan tidak sehat antar lembaga keuangan.
- f) Menyelamatkan masyarakat islam dari ketergantungan terhadap bank non-syariah.

#### **4. Tanggung Jawab Bank**

Dalam Bahasa Inggris, kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa kata, antara lain *liability*, *responsibility*, dan *accountability*. Dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia: *liability* diartikan sebagai pertanggungjawaban, *responbility* diartikan sebagai pertanggung jawaban (tanggung jawab) serta *accountability* diartikan sebagai keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan atau mampu untuk dipertanggungjawabkan.

Arti tanggung jawab dalam kamus umum bahasa Indonesia adalah suatu keadaan yang didalamnya terdapat kewajiban untuk menanggung segala sesuatu atau bertanggung jawab dan menanggung akibatnya. Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa bank wajib memberikan informasi mengenai kemungkinan risiko kerugian yang terjadi dalam transaksi yang dilakukan nasabah dalam menjalankan operasional perbankan. Selain itu, Pasal 37B Undang-Undang Perbankan mengatur bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut. Persoalan tanggung jawab perdata atas kelalaian maupun kesalahan yang dilakukan oleh bank mungkin berkaitan dengan pengelolaan bank tersebut. Petugas bank adalah orang yang bertindak atas nama badan hukum bank sesuai dengan ketentuan anggaran dasar perseroan. Dengan ini, ada dua bentuk tanggung jawab atas tindakan manajemen: tanggung jawab pribadi serta tanggung jawab perseroan. Tanggung jawab pribadi timbul apabila direktur pelaksana yang bertindak melebihi wewenang sudah ditetapkan dalam anggaran dasar perseroan ketika memberikan hak perwakilan. Namun apabila petugas tersebut masih dalam pelaksanaan dan kewenangan yang ditentukan dalam anggaran dasar perseroan, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab perseroan (Hajjani, 2017).

## **C. Landasan Teori Loyalitas Nasabah**

### **1. Pengertian Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah merupakan puncak kinerja yang harus dicapai oleh para pelaku bisnis perbankan. Loyalitas dapat dikatakan menjadi salah satu elemen kunci yang harus dicapai oleh perusahaan jasa perbankan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Kata loyal dapat diartikan sebagai kesetiaan, dan kesetiaan tersebut didapat tanpa adanya paksaan.

Menurut Oliver (1996) dalam (Zakiah, 2022). Menyatakan bahwa *“Customer loyalty is a deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour”*. Definisi diatas menurut Oliver, loyalitas menggambarkan komitmen nasabah untuk secara konsisten berlangganan kembali atau membeli kembali produk serta layanan yang dipilih di masa depan, meskipun ada pengaruh keadaan atau upaya yang dapat menyebabkan perubahan perilaku.

Konsep loyalitas nasabah sebenarnya megacu pada perilaku pembeli, dimana akan memiliki komitmen untuk melakukan pembelian ulang dengan keadaan dimana pembeli tidak lagi berpindah meskipun produk dan jasa sedang langka di pasar serta pelanggan dengan sukarela merekomendasikan produk dan jasa kepada teman, keluarga, dan orang lain.

## 2. Faktor-Faktor Yang Membentuk Loyalitas Nasabah

Menurut Swasta dan Handoko dalam (So'fan, 2016), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas, antara lain:

- a) Kualitas Produk, kualitas produk yang baik berdampak langsung pada kepuasan nasabah, dan apabila hal tersebut berlangsung akan menyebabkan nasabah selalu membeli atau menggunakan produk tersebut dan ini yang dinamakan loyalitas nasabah.
- b) Kualitas Jasa, ada faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas jasa.
- c) Emosional, diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri karena lebih maju dalam usahanya. Keyakinan ini memberikan ide yang nantinya dapat meningkatkan usahanya.
- d) Harga, tentu saja masyarakat menginginkan produk yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Oleh karena itu, harga di sini lebih diartikan sebagai akibat. Artinya, harga yang mahal karena kualitas produknya lebih bagus atau harga yang mahal dengan kualitas pelayanan yang baik.
- e) Biaya, masyarakat percaya bahwa perusahaan yang rela mengeluarkan banyak uang untuk promosi dan produksi akan membuat nasabah semakin loyal terhadap produknya karena yakin bahwa produk yang dihasilkan bagus dan berkualitas.

### 3. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin dalam (Widi Astuti, 2020), terkait dengan indikator loyalitas nasabah antara lain:

- a) Pembelian berulang dan loyalitas pembelian produk (*Repeat Purchase*) adalah pembelian berulang atau penggunaan kembali layanan *mobile banking*.
- b) Merekomendasikan nasabah lain (*refresh other*) adalah memberikan rekomendasi layanan *mobile banking* ke nasabah lainnya.
- c) Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik (*demonstrates an immunity to the full of the competition*) adalah mencegah para nasabah untuk tidak menggunakan layanan *mobile banking* bank lain.
- d) Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah (komitmen).

Bagi bank syariah, loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan usaha. Nasabah setia adalah nasabah yang sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan dan merekomendasikan kepada nasabah lainnya. Selain itu, nasabah yang setia akan semakin loyal terhadap produk-produk bank syariah.

### 4. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Setyawati (2009) dalam (Zakiah, 2022), terdapat beberapa indikator kepuasan nasabah antara lain:

- a) *Overall Satisfaction* (Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap perusahaan)

- b) *Expectation Satisfaction* (Kesesuaian suatu produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan)
- c) *Experience Satisfaction* (Tingkat kepuasan konsumen dalam hubungan dengan perusahaan)

#### **D. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa mempercayai mitra kerjasama. Kepercayaan umumnya dianggap sebagai aspek mendasar dari hubungan yang sukses. Ukuran standar struktur kepercayaan dapat dibuat dengan menggunakan dua dimensi yang dikembangkan oleh Garbarino dan Johnson (1999). Dua dimensi tersebut merupakan *meet expectations* (kesesuaian dengan harapan) serta *perceptions of risk* (persepsi terhadap risiko). Dimensi *meet expectations* mengacu pada tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan, berdasarkan kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan. Kesesuaian ini membuat konsumen tertarik untuk menjaga hubungan baik dengan perusahaan. Sedangkan dimensi persepsi risiko (*risk perception*) mengacu pada tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan berdasarkan jaminan terhadap risiko yang dapat merusak hubungan konsumen dengan perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa kepercayaan nasabah adalah kepercayaan yang diperoleh nasabah melalui transaksi perbankan dan berdampak positif terhadap operasional perbankan. Kepercayaan adalah elemen kunci dalam membangun hubungan yang sukses antara nasabah serta penyedia layanan. Semakin

tinggi loyalitas nasabah, maka semakin kuat juga kepercayaan nasabah tersebut (Widi Astuti, 2020).

Menurut Hoy dan Tschannen (2001) ada beberapa indikator yang terdapat dalam kepercayaan, antara lain:

- a) Keyakinan (*Benevolence*) adalah niat baik atau keyakinan bahwa nasabah akan terlindungi dan tidak dirugikan oleh pihak perbankan.
- b) Kemampuan (*Competence*) adalah kemampuan layanan *mobile banking* dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang tercermin dalam pemberian layanan.
- c) Kejujuran (*Honesty*) adalah persepsi terhadap apa yang dikatakan nasabah untuk tetap menggunakan atau berkomitmen terhadap layanan *mobile banking*.
- d) Keterbukaan (*Openness*) adalah ketersediaan atau penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

## **E. Landasan Teori Dampak *Skimming***

### **1. Dampak**

Penjelasan dampak menurut kamus besar Bahasa Indonesia yaitu konflik, dampak yang mempunyai akibat positif dan negatif. Pengaruh yaitu suatu kekuatan yang berasal dari atau timbul dari sesuatu (benda/orang) dan membantu membentuk watak, keyakinan maupun perilaku seseorang. Pengaruh mengacu pada keadaan dimana terdapat

suatu hubungan timbal balik atau sebab akibat antara sesuatu yang dapat mempengaruhi dan sesuatu yang dipengaruhi. Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Setiap keputusan yang diambil seorang manajer biasanya memiliki dampak tersendiri, baik positif atau negatif. Dampak ini juga dapat terjadi sebagai proses tindak lanjut dengan penerapan pengawasan internal. Pemimpin yang dapat dipercaya harus mampu memprediksi dampak dari keputusan yang diambil (Khairunisa, 2019).

## **2. Automated Teller Machine (ATM)**

Perusahaan Induk ATM adalah *Electronic Banking (E-Banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank dapat memperoleh banyak informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan secara elektronik, seperti melalui telepon perbankan, transfer dana elektronik, internet banking, atau melalui telepon seluler. Dengan menggunakan site mini memungkinkan nasabah mengakses rekeningnya dengan mudah untuk melakukan pembayaran serta dapat mencari sumber informasi mengenai produk dan juga layanan perbankan. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang biasa disebut dengan ATM yaitu salah satu bentuk layanan perbankan elektronik. Secara spesifik, ATM adalah mesin dengan sistem komputer yang memungkinkan nasabah akan melakukan transaksi keuangan tanpa memerlukan petugas bank (staf/teller). ATM mengidentifikasi nasabah dengan kartu plastic yang berisi *strip magnetic/chip* pintar dengan nomor dan informasi tertentu seperti tanggal

kadaluwarsa dan otentikasi kartu. Untuk mengautentikasi pengguna kartu, bank mengaktifkan kartunya dengan menggunakan kode atau PIN (*personal identification number*). Seiring berkembangnya teknologi, bank juga menawarkan tiga jenis ATM lainnya. ATM yang hanya memperbolehkan transaksi non tunai, ATM yang memperbolehkan transaksi setor tunai dengan mesin setor tunai atau *Cash Deposit Machine* (CDM), dan ATM yang dapat melakukan seluruh pengoperasian di atas. Saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan ATM di banyak lokasi lain selain di cabang bank, seperti restoran, apotik, mall, bandara, stasiun, pasar, dan lokasi strategis lainnya (Arista, 2020).

### **3. Kelebihan Automated Teller Machine (ATM)**

- a) Meningkatnya fleksibilitas akses rekening sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses rekeningnya.
- b) Pegawai bank tidak harus hadir pada saat nasabah bertransaksi di mesin ATM, sehingga mempunyai waktu lebih untuk melayani nasabah lain.
- c) Jam kerja sesuai dengan jadwal nasabah (karena biasanya 24 jam)
- d) Dapat menjangkau lebih banyak nasabah di luar jaringan cabang.
- e) ATM memudahkan nasabah untuk menyimpan tabungannya, sehingga dana tersedia lebih murah.

#### 4. Kekurangan Automated Teller Machine (ATM)

- a) Kejahatan lebih mungkin terjadi, terutama ketika sistem perbankan (sistem keamanan) tidak aman.
- b) Bank yang terkena dampak sering sekali mendapat respons yang lambat terhadap kejahatan di ATM.
- c) Kartu ATM hanya dapat digunakan di mesin ATM (bukan *mobile banking*, *SMS banking*, atau *internet banking*)

#### 5. Pengertian *Skimming*

Pengertian *skimming* menurut Budi Suhariyanto 2013 dalam (Linggoraharjo, 2020) menjelaskan *skimming* sebagai salah satu jenis tindak pidana *card* yang dilakukan melalui jaringan komputer sistem yang tidak mengenal perbatasan geografis dan menggunakan teknologi untuk mencuri data atau informasi pribadi nasabah pada *magnetic stripe* kartu ATM atau kartu kredit, memberi pelaku akses ke rekening nasabah. Sementara itu, OJK menggambarkan *skimming* sebagai “Tindakan pencurian data kartu ATM daripada nasabah.”

Undang-Undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU) No 19 Tahun 2016, 2016) menjadi acuan dalam menangani serta acuan untuk menanggulangi kejahatan *skimming* ini, diatur dalam Pasal 30 (3) jo Pasal 46 (3) Undang-Undang ITE yang bunyinya sebagai berikut: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan sistem elektronik dengan

cara apapun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan (*cracking, hacking, illegal access*)”.

## 6. Pengertian *Card Skimming* Pada Kartu ATM

Meskipun ATM memiliki keuntungan, namun juga memiliki risiko. Salah satu risiko yang mungkin timbul adalah hilangnya tabungan nasabah akibat tindakan penjahat yang menggunakan teknik *skimming*. *Card skimming* adalah ketika data kartu nasabah terduplikasi pada saat transaksi ATM karena alat *skimmer* diletakkan di depan *card reader*. Modus *skimming* ini menggunakan alat khusus yang dimasukkan ke dalam bibir mesin ATM untuk membajak informasi yang tersimpan secara magnetis di kartu ATM dan menyalinya ke kartu duplikat. Para penjahat kemudian menggunakan kartu *cloning* tersebut untuk melakukan transaksi di ATM (Hajjani, 2017).

Segala perbuatan harus dipertanggungjawabkan, dan pelaku tindak pidana *skimming* harus menerima akibat hukum atas tindak pidana yang dilakukannya. Hal itu diatur dalam KUHP Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, pelaku tindak pidana *skimming* dapat dipidana dengan pidana penjara sesuai dengan Pasal 363 Ayat 1 KUHP bahwa tindak kejahatan kasus *skimming* ini dapat dipenjara selama 7 tahun. Maka dari itu hukuman tersebut sudah adil bagi pelaku yang sudah meresahkan masyarakat karena perbuatan kejahatan *skimming* (Fionika, 2022).

## 7. Bentuk-Bentuk *Skimming* Dalam Perbankan

Dalam dunia perbankan, terdapat banyak bentuk kejahatan *skimming* selain yang biasa terjadi di ATM antara lain:

- 1) ATM Dummy adalah sebutan dari kejahatan *skimming* lainnya yang biasanya dimana di mesin ATM dapat melakukan transaksi *online*, setor dana, dan penarikan tunai. Namun karena Dummy ini hanya ditujukan untuk transaksi *online*, maka sangat mudah bagi pelaku kejahatan untuk melakukan pengoperasian *skimming* dengan menggunakan ATM dummy tersebut.
- 2) POS Swabs adalah tindak kejahatan *skimming* lain yang dilakukan oleh pelaku, biasanya dengan menyalin informasi data dari kartu kredit atau debit milik nasabah. Biasanya, POS Swabs di dalam toko berfungsi sebagai alat pembayaran.
- 3) Hand-Held POS Skimming adalah alat yang dapat langsung menyalin semua jenis informasi nasabah-nasabah dan duplikat kartu ATM (Fionika, 2022).

## 8. Ciri-Ciri Kejahatan *Skimming*

Berikut ini ciri-ciri tindak kejahatan *skimming* yang dapat merugikan nasabah antara lain:

- a) Adanya mesin ATM yang dicurigai. Biasanya, alat atau benda asing menghalangi keyboard atau slot kartu yang tidak normal seperti biasanya.

- b) Cabang ATM yang berada di daerah terpencil atau di lokasi yang ramai, seperti area SPBU dimana cabang ATM tersebut biasanya rentan terhadap kasus *skimming*.
- c) Nasabah merasa saldo rekeningnya berkurang padahal belum sama sekali melakukan transaksi apapun.
- d) Terdapat daftar mutasi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang nasabah tidak mengetahuinya atau tempat-tempat yang belum pernah dikunjungi sama sekali.

## F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan hubungan antar konsep sehingga membentuk suatu rangkaian pemikiran (Darmalaksana, 2020). Kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Menurut (Fadli, 2021), desain penelitian atau metodologi penelitian merupakan skenario dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas yang memperhitungkan fakta-fakta yang sedang terjadi di dunia nyata serta dapat memberikan data deskriptif berupa perkataan orang, teks, dan perilaku yang sedang diamati. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dan memahami individu maupun kelompok yang berkaitan dengan permasalahan sosial. Tujuannya untuk mengkaji aspek-aspek tertentu secara lebih mendalam. Dalam hal ini, peneliti memberikan pendapat pribadi serta menafsirkan kompleksitas dan juga situasi pada Bank Syariah Indonesia KCP FE UII. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penyelesaian Bank Syariah FE UII dalam mengatasi kasus *skimming* terhadap loyalitas nasabah.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dengan judul “Dampak Penyelesaian Kasus *Skimming* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BSI KCP FE UII” sesuai dengan judul, maka penelitian ini berlokasi di Jl. Prawiro Kuat No 146, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok. Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283. Adapun pelaksanaan penelitian direncanakan akan dilakukan pada bulan Januari 2024.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subyek penelitian sering disebut sebagai sumber data serta masukan untuk merumuskan pertanyaan penelitian, atau sebagai informan, yaitu berperan memberikan informasi tentang keadaan dan kondisi yang melatarbelakangi penulisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *purposive* dengan menggunakan metode yang sama untuk memperoleh data dari sumber yang berbeda. Dengan berbagai sumber informasi, diasumsikan bahwa orang tersebut paling tahu apa yang diharapkan atau seseorang yang berada pada posisi terbaik untuk mencari informasi yang sesuai dengan penelitian skripsi ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Bapak Muhammad Iqbal Tobrani sebagai Manajer Cabang, Rima Rahmawati Sebagai BOSM (*Branch Office Service Manajer*), Metik Lidanata sebagai *Customer Service (CS)*, Bapak Waluyo sebagai *Security* dan 3 Nasabah BSI.

### **D. Populasi dan Sampel**

Pengertian populasi adalah sekelompok orang, peristiwa, dengan ciri-ciri tertentu. Objek pada penelitian kali ini yaitu BSI KCP FE UII. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BSI yang berjumlah 4 orang, kepala BSI KCP FE UII dan 3 Nasabah BSI.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih. Karakteristik sampel yang akan ditetapkan pada kriteria populasi tersebut yaitu wawancara dengan narasumber karyawan yang berjumlah 4 orang, kepala cabang BSI KCP FE

UII dan 3 Nasabah BSI pada tahun 2024 yang berada di Jl. Prawirokuat No.146, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283.

### **E. Sumber Data**

Terdapat dua sumber data pada penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sekunder seperti berikut:

- 1) Data primer adalah sumber data yang memuat data utama yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan seperti wawancara kepada narasumber.
- 2) Data sekunder adalah sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, namun dari sumber yang sudah dibuat oleh orang lain seperti jurnal, buku, dan lain-lain (Fadli, 2021).

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi data sebagai teknik pengumpulan data, yakni dengan wawancara serta dokumentasi.

#### **1) Wawancara**

Sumber data yang utama pada penelitian kualitatif yaitu manusia sebagai informan. Wawancara merupakan teknik penggalian data utama untuk medata data yang penting secara lengkap serta mendalam (Fadli, 2021). Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu kepala cabang, karyawan, dan nasabah BSI. Dalam menyelesaikan kasus

*skimming*, peneliti akan menggunakan pedoman wawancara sebagai bantuan untuk mengumpulkan data-data serta alat bantu rekaman untuk dapat mempermudah dalam proses pengembalian dan mengolah data.

## 2) Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menggabungkan data-data informasi dalam menyusun penelitian serta pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan materi penelitian seperti profil perusahaan, jenis produk, struktur, dan informasi, revelan lainnya. Dengan menggunakan dokumentasi ini peneliti melakukan pencatatan serta mengumpulkan dokumen yang diperlukan oleh peneliti dari BSI.

## **G. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadikan instrument utama serta tidak boleh diwakilkan (Nugrahani, 2014). Dalam hal ini penulis berperan sebagai pewawancara, pengamat, dan *documenter*. Sebagai penulis, akan menjadi perekam, pendengar, dan juga pengamat dari berbagai narasumber yang akan diwawancarai. Peneliti juga harus memahami bentuk penafsiran responden penelitian serta faktor-faktor yang melatar belakangi dengan mengidentifikasi nilai dan latar belakang data individu serta membentuk penafsiran selama penelitian ini berlangsung.

Tabel 3. 1 wawancara Pegawai BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah di BSI KCP FE UII pernah ada kasus <i>skimming</i> ?
			Di tahun 2019 -2023 ada berapa kasus <i>skimming</i> ?
			Bagaimana proses terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Berapa uang yang di ambil dalam kasus ini?
			Siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini?
			Sanksi apa yang diberikan bank kepada pelaku kasus <i>skimming</i> ini?
			Apakah bank bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i> ?
			Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?

			Bagaimana dampak terhadap kepercayaan nasabah yang terkena kasus <i>skimming</i> ?
		Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i>	Bagaimana prosedur pengaduan kasus <i>skimming</i> ?
			Bagaimana nasabah bisa terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Bagaimana pihak BSI dalam menyelesaikan kasus ini? menggunakan jalur pengadilan atau mediasi atau yang lainnya?
			Berapa lama proses penyelesaian kasus <i>skimming</i> ini?
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	Apakah nasabah menggunakan kembali produk BSI?
		Keinginan untuk pindah bank	Apakah nasabah berencana pindah bank setelah melihat adanya kasus <i>skimming</i> di BSI?
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah ada inisiatif atau program yang dilakukan bank untuk memulihkan kepercayaan nasabah terhadap produk BSI?
3.	Loyalitas	Loyalitas pembelian	Apakah Nasabah membeli

		produk	kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh bank?
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang diperkenalkan oleh bank setelah adanya kasus <i>skimming</i> ?
		Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Bagaimana bank dalam mencegah para nasabah agar tidak pindah layanan bank?
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i> ?

Tabel 3. 2 Wawancara Nasabah BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah anda pernah terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Di tahun berapa anda terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Bagaimana bisa terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Berapakah uang yang di ambil?

			Apakah ibu tau siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini ?
		Prosedur Pengaduan  Kasus <i>Skimming</i>	Apakah Anda berpikir bahwa bank sudah bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i> ?
			Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
			Seberapa penting bagi Anda bahwa bank memberikan informasi yang transparan dan jelas terkait dengan kejadian <i>skimming</i> dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut?
			Apakah Anda merasa bank telah memberikan cukup dukungan dan panduan kepada nasabah terkait dengan pencegahan <i>skimming</i> dan langkah-langkah yang harus diambil ketika Anda

			menjadi korban <i>skimming</i> ?
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	Apakah Anda merasa perlu untuk mengganti bank atau produk keuangan setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> ?
			Jika ya, faktor apa yang mempengaruhi keputusan Anda untuk tetap atau pindah?
		Keinginan untuk pindah bank	Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi dengan bank setelah kasus <i>skimming</i> terungkap?
			Apakah layanan pelanggan dan tanggapan dari pihak bank memengaruhi persepsi Anda?
Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah Anda merasa kepercayaan Anda terhadap keamanan bank terpengaruh setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> yang terjadi di tempat Anda melakukan transaksi keuangan?		
	Sejauh mana pengalaman Anda		

			dengan kasus <i>skimming</i> memengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan layanan perbankan <i>online</i> atau menggunakan kartu kredit/debit di tempat-tempat umum?
3	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i> ?
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah anda merekomendasikan BSI kepada orang lain ? setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> ?
		Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Sejauh mana Anda percaya bahwa bank telah meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang Anda harapkan akan diperkenalkan oleh bank? Apakah ada inisiatif atau program yang diharapkan oleh nasabah untuk memulihkan

			kepercayaan?
--	--	--	--------------

## H. Teknik Analisis Data

Penelitian menurut (Fadli, 2021), dalam menganalisis sebuah data, peneliti menggunakan metode analisis kualitatif yaitu data yang diperoleh dan disusun secara sistematis untuk dianalisis secara kualitatif, guna memperjelas permasalahan yang perlu dibahas. Analisis data kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang ditanyakan secara tertulis maupun secara lisan, dipelajari secara keseluruhan. Setelah selesai menganalisis data, hasilnya akan diberikan secara deskriptif, yaitu menguraikan apa yang relevan dengan kesimpulan dan merupakan jawaban terhadap permasalahan pada penelitian ini.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2019), ada tiga unsur yang perlu dianalisis dalam data kualitatif untuk menentukan arah dari kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian. Berikut ini adalah:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu ringkasan, proses seleksi dan fokus pada hal-hal penting. Dengan demikian, data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam pengumpulan data selanjutnya. Dengan reduksi data ini, untuk mempermudah prosesnya, dapat menggunakan alat elektronik untuk memberikan aspek reduksi data.

## 2. Penyajian Data

Menyajikan data penelitian kualitatif yang disampaikan secara naratif dengan tujuan mempermudah dan memahami terhadap apa yang sedang terjadi. Peneliti dapat menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data dapat disajikan dalam bentuk gambar, table, grafik, matriks, dan lain sebagainya.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Menarik kesimpulan adalah megumpulkan data, alur, sebab/akibat, dan sebagainya. Hasil dalam penelitian kualitatif dapat mengungkap permasalahan dan rumusan masalah yang bersifat sementara dan akan berkembang di kalangan peneliti di lapangan. Kesimpulan ini harus diverifikasi selama proses penelitian supaya dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil Pembahasan**

##### **1. Sejarah BSI KCP FE UII**

Industri perbankan Indonesia telah mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang telah resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara pribadi meresmikan bank syariah terbesar Indonesia di Istana negara. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank yang dibentuk melalui penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, serta PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah resmi memberikan persetujuan penggabungan tiga usaha perbankan syariah pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat SR-3/PB.1/2021. Kemudian, Presiden Joko Widodo mengawali meresmikan BSI pada 1 Februari 2021.

Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya yaitu pemegang saham, yang masing-masing memiliki kurang dari 5%. Penggabungan tersebut menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, menawarkan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. BSI didukung sinergi dengan dunia usaha dan keterlibatan pemerintah melalui kementerian BUMN serta

didorong untuk meningkatkan daya saing di tingkat global. BSI merupakan upaya untuk mewujudkan bank syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, dan diharapkan dapat memberikan energi yang baru bagi perkembangan perekonomian negara dan juga berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Perbedaan BSI juga mencerminkan aspek perbankan syariah Indonesia yang modern universal dan membawa kebaikan bagi seluruh alam (Rahmatan Lil Alamiin).

Terdapat potensi besar bagi BSI untuk berkembang dan menjadi bagian dan grup perbankan syariah terkemuka dalam skala global. Selain pertumbuhan kinerja yang positif, dukungan terhadap perubahan iklim, dan fakta bahwa pemerintah Indonesia ditugaskan untuk membangun ekosistem industri halal serta memiliki bank syariah nasional yang besar dan kuat. Indonesia adalah salah satu negara yang populasinya sangat banyak beragama muslim, hal ini ikut membuka peluang. Dalam konteks ini, kehadiran BSI sangatlah penting, tidak hanya berperan penting sebagai perantara seluruh aktivitas perekonomian dalam ekosistem industri halal, namun juga sebagai upaya mewujudkan cita-cita negara.

## **2. Visi Misi**

### **a. Visi**

Top 10 Global Islamic Bank

### **b. Misi**

- i. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia**

(Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025)

- ii. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

(Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2))

- iii. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

(Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja)

### 3. Nilai-Nilai Perusahaan

A-K-H-L-A-K

A-manah : Memegang Teguh kepercayaan yang diberikan

K-ompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

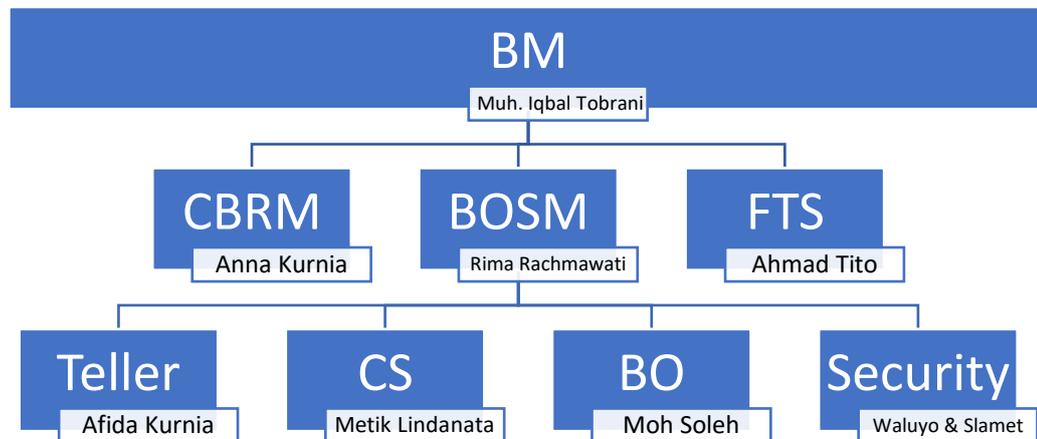
H-armonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan

Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

A-daptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

K-olaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis

#### 4. Struktur Organisasi BSI KCP FE UII



*Tabel 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP FE UII*

Keterangan:

BM = Branch Manager

CBRM = Consumer Banking Relationship Manager

BOSM = Branch Operation and Service Manager

FTS = Funding Transaction Staff

Teller = Teller

CS = Customer Service

OB = Office Boy

Security = Security

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Penyelesaian Kasus *Skimming* di BSI KCP FE UII**

Salah satu tindakan kejahatan di BSI KCP FE UII yang pernah terjadi dan merugikan nasabah adalah kasus *Skimming*. Kasus ini terjadi pada tahun 2022 tentang kejahatan *skimming* pada kartu ATM yang menimpa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP FE UII. Indikasi adanya tindak kejahatan *skimming* ini terungkap setelah adanya laporan dari nasabah BSI KCP FE UII yang kehilangan sejumlah uangnya di kartu ATM, padahal nasabah belum ada yang melakukan transaksi apapun sebelumnya di kartu ATM tersebut. *Skimming* merupakan tindak kejahatan dengan mencuri informasi dari kartu debit menggunakan alat khusus bernama *skimmer*. Alat *skimmer* ini biasanya dipasang di mulut slot mesin ATM. Bentuknya yang mirip membuat nasabah tidak menyadari jika sedang menjadi target tindak kejahatan *skimming*.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Metik Lindanata sebagai Customer Service (CS). Salah satu lokasi mesin ATM yang dicurigai oleh pihak bank terhadap nasabah adalah selain melakukan transaksi khusus mesin ATM BSI, nasabah juga melakukan transaksi di mesin ATM umum seperti ATM center, ATM SPBU, ATM pusat perbelanjaan, dan lain-lain. Meskipun BSI menghimbau nasabah untuk lebih berhati-hati saat bertransaksi di mesin ATM, namun masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di luar ATM khusus BSI sendiri.

Ibu Rima sebagai BOSM BSI KCP FE UII mengatakan, pada tahun 2022, terdapat beberapa laporan kejahatan *skimming* yang terjadi terhadap nasabah BSI KCP FE UII. Nasabah yang merasa dana di rekeningnya hilang padahal merasa belum sama sekali bertransaksi apapun. Bank kemudian mengetahui penyebab tabungannya hilang. Ternyata transaksi tersebut sebenarnya dilakukan menggunakan mesin ATM lain (ATM BNI, BRI, Mandiri) yang identitasnya sudah diketahui oleh pelaku kejahatan *skimming*.

Dalam ketentuan Pasal 37B Nomor 1 Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagaimana telah diubah (Undang-undang (UU) No. 10 Tahun 1998, 1998) menyebutkan, “Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank tersebut”. BPSK menyatakan bahwa berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Badan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPSPI (OJK, 2014). LAPSPI didirikan pada Januari 2016 dan didirikan berdasarkan perjanjian bersama dengan enam asosiasi sektor perbankan. Tujuannya adalah untuk menjaga kelangsungan hubungan antara konsumen serta pelaku ekonomi di sektor jasa keuangan, dengan menyediakan mediator, adjudikator, dan arbiter yang mampu menyelesaikan sengketa konsumen untuk menjaga hubungan bisnis yang sehat antar konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Dalam mediasi antara pihak-pihak yang bersengketa, mediator tidak mengambil

keputusan atau menetapkan suatu pembayaran, melainkan melainkan untuk memahami perspektif, posisi, dan kepentingan masing-masing pihak terhadap permasalahan yang dihadapi, serta mencari jalan alternatif dalam penyelesaiannya. Pelaksanaan tugas mediator diatur oleh kode etik yang menjamin bahwa mediator tidak memihak dan independent. Mediasi bertujuan untuk mencapai perdamaian antara pihak-pihak yang bersengketa. Permohonan mediasi sekurang-kurangnya harus mencantumkan nama dan domisili; Jenis perkara; Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan mediasi; Resume perkara; Fotokopi dokumen-dokumen dan bukti pendukung lainnya.

*Skimming* adalah pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi pada *strip magnetic* kartu kredit atau debit secara illegal. Teknik *skimming* dilakukan dengan menggunakan alat yang dipasang pada slot mesin ATM (tempat memasukkan kartu ATM) atau (Alat *Skimmer*). Cara kerjanya dengan menggandakan data dari *strip magnetic* kartu ATM milik nasabah. Sebagai bagian dari penyelidikan kejahatan *cloning* kartu ATM. Peneliti melakukan wawancara dengan Bank Syariah Indonesia KCP FE UII. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rima selaku BOSM FE UII, diketahui bahwa tindak kejahatan penggandaan kartu ATM (*skimming*) adalah sebagai berikut:

- a) Pelaku terlebih dahulu meletakkan *skimmer*, yaitu dengan alat yang menyalin data *magnetic stripe* pada kartu tunai, pada bagian lubang masuk kartu ATM (tempat dimasukkannya kartu

ATM), dan menyalin seluruh data pada kartu ATM yang dikenal dengan *skimmer* tersebut.

- b) Nasabah bank yang memasukkan kartu ATMnya ke dalam lubang mesin ATM untuk melakukan transaksi, data-data nasabah akan disalin ke dalam *skimmer*.
- c) Pelaku juga memasang kamera di sekitar ATM sehingga PIN kartu ATM nasabah dapat dilihat ketika korban memasukkan PIN kartu ATM dan melakukan transaksi.
- d) Setelah pelaku mendapatkan data kartu ATM nasabah melalui *skimmer*, maka pelaku akan mengkloning data kartu ATM nasabah tersebut ke kartu yang baru, dan kartu baru tersebut berisi data yang sama persis dengan kartu ATM nasabah.
- e) Pelaku cukup memasukkan PIN kartu ATM dan menggunakan kartu baru tersebut untuk melakukan transaksi di mesin ATM.

Kepala BSI KCP FE UII Muhammad Iqbal Tobrani mengatakan, pencurian data terjadi di mesin ATM bersama dan mesin ATM Mandiri karena sebagian besar kejadian *skimming* terjadi saat transaksi dilakukan di luar ATM BSI. Meski belum bisa dipastikan apa yang melatarbelakangi pelaku melakukan kasus *skimming* BSI KCP FE UII, namun besar kemungkinan kejadian tersebut terjadi karena nasabah melakukan transaksi di mesin ATM luar yang tidak dijaga oleh pihak keamanan seperti pada mesin ATM pusat perbelanjaan, ATM SPBU, dll. Maka dari itu beberapa pelaku kejahatan memasang alat penipuan untuk

mendapatkan data nasabah dengan cara menggandakan dan menarik semua uang yang ada di kartu ATM korban. Setelah data disalin ke perangkat *skimmer*, kemudian data *magnetic stripe* kartu ATM nasabah dikirim ke pelaku *skimming* dan digandakan kartu ATMnya sehingga pelaku *skimming* tersebut melakukan transaksinya. Kasus ini ada, namun jarang terjadi dan kurang lebih ada 3 kasus ditahun 2022. Kasus ini juga bisa terjadi karena kelalaian nasabah tersebut yang kurang paham tentang mesin ATM.

Ibu rima Rohcmawati juga mengatakan pihak bank menyerahkan kasus tersebut ke pihak polisi karena sangat sulit melacak pelaku *skimming* tersebut. Polisi akan memberi tahu pihak bank setelah pelakunya sudah teridentifikasi. Salah satu pelaku yang teridentifikasi merupakan warga asing dan sekelompok orang atau individu. Secara umum, sulit untuk menangkap pelaku kasus *skimming* tersebut.

## **2. Prosedur Pengaduan Nasabah Korban Dari Tindakan *Skimming* di BSI KCP FE UI**

Hasil wawancara dengan Bapak Iqbal Tobrani dalam proses penyelesaian sengketa nasabah dan bank atas kerugian akibat *card skimming* yang dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti penyelesaian sengketa nasabah dengan bank secara langsung. Melalui mediasi bank, dan melalui proses pengadilan. Setelah mendapat laporan dari nasabah, pihak bank melakukan penyelidikan. Untuk melindungi reputasi bank,

perselisihan biasanya diselesaikan langsung antara nasabah dan bank, setelah itu bank menyerahkan pencarian pelaku kepada polisi. Bank menanggung beban pembuktian atas terjadinya pencurian data nasabah dan timbulnya kerugian nasabah akan dilakukan oleh pihak bank.

Setelah pihak bank melakukan investigasi terhadap nasabah yang terindikasi kasus *skimming*. Bank memeriksa kamera pengintai (CCTV) di mesin ATM Mandiri, atau ATM SPBU. Sejak nasabah datang dan masuk ke mesin ATM, semuanya berhasil terekam di kamera pengintai. Kemudian, setelah semuanya dibuktikan melalui CCTV, nasabah tersebut belum pernah melakukan transaksi tarik tunai di mesin ATM Bersama saat itu dan ketika pihak bank mendengar seluruh penjelasan nasabah tentang hilangnya saldo di kartu ATM, nasabah tersebut tidak merasa melakukan transaksi apapun. BSI KCP FE UII menyimpulkan bahwa nasabah tersebut terindeksi kasus *skimming*.

BSI KCP FE UII segera menyelidiki kejadian tersebut dengan mengirimkan seluruh bukti data nasabah yang terkena kasus *skimming* ke pihak pusat dan melaporkan seluruh keluhan nasabah tersebut. Setelah diproses oleh pusat, ternyata memang benar bahwa nasabah BSI KCP FE UII ini terindeksi kasus *skimming*. Pusat menyebutkan nasabah melakukan transaksi di mesin ATM, namun di mesin ATM Bersama dan bukan di mesin ATM BSI. Kami menemukan adanya pihak ketiga yang menggunakan data nasabah BSI KCP FE UII untuk melakukan transaksi.

Setelah hampir sebulan diproses oleh pusat, akhirnya pusat menginformasikan kepada BSI KCP FE UII bahwa saldo kartu ATM nasabah telah dikembalikan. Dengan hal ini, nasabah yang terlibat dalam kasus *skimming* merasa puas dengan pelayanan BSI KCP FE UII, walaupun memakan waktu yang cukup lama tetapi masalah tersebut dapat teratasi dan saldo kartu ATM nasabah dapat kembali secara utuh. Berdasarkan wawancara dengan Iqbal Tobrani, nilai nominal dana yang dicuri bervariasi, berkisar antara 500 ribu sampai 6 juta. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) juga mewajibkan bank memberikan kompensasi kepada nasabah atas kerugian yang ditimbulkan. Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 menyatakan: “Perusahaan jasa keuangan bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan pihak ketiga yang bekerja sama untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.”

Artinya pihak BSI KCP FE UII juga bertanggungjawab yang besar terhadap kasus-kasus nasabahnya. Oleh karena itu, bank sebagai penerbit kartu ATM perlu lebih meningkatkan keamanan produknya, daripada alat yang dikeluarkan dari penjahat yang semakin canggih. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui keamanan dalam proses penerbitan kartu ATM yang baru, pengelolaan data, keamanan kartu, dan keamanan seluruh sistem yang memproses transaksi, termasuk mesin ATM. Perlindungan yang memadai oleh bank merupakan faktor yang baik bagi para nasabah

untuk menginvestasikan tabungannya pada bank tersebut. Bank juga mengarahkan nasabah untuk menyimpan uang secara deposit sehingga hal ini kecil untuk terjadinya kasus *skimming*. Saat nasabah membuka rekening baru, bank harus menjelaskan secara detail apa saja risiko yang akan dihadapinya, terutama dalam penggunaan kartu ATM. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kendala bagi nasabah saat menggunakan kartu ATM di kemudian hari.

Seperti yang dilakukan oleh Ibu Metik sebagai Customer Service menjelaskan "Setiap tahun, bank telah menerapkan inisiatif seperti meningkatkan tabungan dan deposito, mengenalkan berbagai produk dan promosi, serta meningkatkan layanan terhadap nasabah" seperti penarikan tanpa kartu dan pembaruan kartu ATM. Namun penarikan uang tanpa kartu ATM saat ini hanya dibatasi sejumlah 500 ribu.

Untuk meningkatkan keamanan, BSI KCP FE UII mempekerjakan petugas keamanan yang siap sedia selama 24 jam untuk mencegah terjadinya kejahatan. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Waluyo selaku petugas keamanan di BSI KCP FE UII, "Yang utama adalah menjaga keamanan dan integritas bank. Untuk menjaga mesin ATM BSI ini, saya berjaga dan juga bergantian dengan rekan kerja saya security. Kemudian ruang mesin ATM dilengkapi dengan CCTV yang berada diatas dinding dan mesin ATM. Sehingga nasabah dapat terlihat wajahnya dengan jelas saat bertransaksi di mesin ATM tersebut. Dan juga kami melakukan patroli secara berkala. Selama saya menjaga keamanan di BSI

ini, belum pernah ada kejadian kasus kejahatan di mesin ATM BSI KCP FE UII.”

### 3. Penyelesaian Kasus *Skimming* di Bank Umum

Berdasarkan penyelesaian kasus *skimming* yang diteliti oleh (Hajjani, 2017), telah diketahui ada beberapa cara dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Berikut penjabaran perbedaan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan:

#### 1) Mediasi

- Para pihak sukarela berhendak menyelesaikan sengketa
- Yang memutus sengketa adalah para pihak
- Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai penengah karena keahliannya di bidang yang disengketakan

#### 2) Adjudikasi

- Para pihak sukarela berhendak menyelesaikan sengketa
- Yang memutus sengketa adalah adjudikator, bersifat final dan mengikat
- Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai pemutus sengketa karena adjudikator ditunjuk menurut peraturan dan prosedur adjudikasi

#### 3) Arbitrase

- Para pihak sukarela berhendak menyelesaikan sengketa
- Yang memutus sengketa adalah arbiter, yang disepakati oleh para pihak

- Keterlibatan pihak ketiga dikehendaki sebagai pemutus masalah yang disengketakan karena arbiter yang dipilih memang ahli dalam bidang yang bersangkutan

#### **4. Dampak Terhadap Loyalitas Nasabah**

Menurut Ibu Metik Lindanata mengatakan dalam meningkatkan kualitas layanan kepercayaan nasabah dalam kasus ini juga sangat terstandarisasi, karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dan BSI juga menyelesaikan proses kasus ini dalam jangka waktu yang cukup lama yaitu sekitar kurang lebih satu bulan dan data nasabah beserta uangnya akan kembali ke nasabah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Metik Lindanata sebagai Customer Service (CS) BSI KCP FE UII mengenai kualitas pelayanan perbankan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, pelayanan nasabah memerlukan beberapa keterampilan seperti berikut: Berbicara kepada nasabah dengan cara yang menyenangkan, ramah, dan menarik untuk mendorong para nasabah kembali ke bank untuk menabung. Selain itu, juga memiliki penampilan baik dan sopan untuk dapat menarik nasabah.

Pada tahun 2022, beberapa nasabah BSI KCP FE UII mengajukan pengaduan ke layanan nasabah. Customer service kemudian akan menangani dan mendengarkan keluhan para nasabah dengan ramah, teliti, dan sopan. Namun, meskipun keluhan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama, layanan nasabah akan memberikan informasi yang akurat untuk menyelesaikan masalah tersebut, memberi informasi tentang proses

lebih lanjut, dan memberikan penyelesaian terkait data-data dalam waktu 3 sampai 7 hari kerja. Pelayanan terhadap nasabah juga memerlukan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Terkait pelaksanaannya, BSI KCP FE UII akan selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan memuaskan supaya pelayanan yang baik dapat diterima oleh nasabah.

Pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP FE UII efektif dan efisien karena segala sesuatunya tertangani sesuai dengan prosedur yang ada dan pengaduan nasabah juga dapat tertangani dengan baik. Begitupun dengan kejadian *skimming* tahun 2022 yang ditangani oleh BSI KCP FE UII yang berhasil ditangani sesuai prosedur, meski dengan proses yang cukup lama. Karena CS (Customer service) hanya sebagai perantara bagi nasabah jika ada kendala terkait pengaduan kasus *skimming* dan pihak BSI hanya dapat memproses, mengimput tentang pengaduan nasabah dan melaporkan ke BSI pusat. Sementara BSI pusat sendiri yang menggali kasus *skimming* dan menyelesaikan masalah tersebut.

Hasil wawancara dengan nasabah Denok (Nama Disamarkan), nasabah yang terkena kasus *skimming* tahun 2022, “Nama saya Denok mbak, Saya bekerja sebagai PNS. Saya pernah jadi korban kejadian *skimming*, dan saldo yang ditarik saat itu adalah 2 juta rupiah. Saya waktu itu melakukan transaksi di mesin ATM SPBU Mandiri, namun sebelum melakukan transaksi di mesin ATM saya cek terlebih dahulu saldo pada rekening saya. Saat itu saya terkejut melihat saldo rekening saya sudah turun drastis. Kemudian saya langsung ke BSI KCP FE UII untuk melakukan

pengaduan atas kejadian tersebut, namun ketika dijelaskan oleh petugas bank (CS) proses masalah seperti ini akan memakan waktu cukup lama tetapi alhamdulillah saldo yang hilang akan tetap kembali. Saya sebagai nasabah BSI tidak pernah bosan untuk menabung di BSI karena saya sudah percaya dengan baik bank syariah ini.

Hasil wawancara dengan nasabah Ibu Desi (Nama Disamarkan), korban kasus *skimming* pada tahun 2022. “Saya pikir nominal yang diambil saat itu kecil, tapi saya harus melaporkannya untuk memastikan hal ini tidak akan terjadi lagi. Karena waktu itu saya menerima notifikasi SMS, kemudian saya cek dan saat itu langsung menyadari adanya penarikan dana di kartu ATM saya, dengan segera saya menelfon pihak bank untuk memblokir rekening saya. Dan menurut saya sendiri, cukup repot untuk mengajukan pengaduan karena saya harus bolak-balik ke bank seminggu sekali untuk mengecek proses pengaduan tersebut. Alhamdulillah tidak sampai satu bulan uang saya sudah kembali. Dulu itu uang saya hilang kalau tidak salah sekitar 1.5 juta dan sampai saat ini juga saya masih tetap menyimpan uang saya di BSI.

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Siti Umbrus. Sebagai nasabah BSI tetapi tidak terkena kasus *skimming*, beliau mengatakan bahwa dirinya juga khawatir jika sewaktu-waktu akan terkena kasus tersebut. Ibu Siti Umbrus ini menjadi cukup tenang karena saat ini kartu ATM sudah ada pembaruan pada chip kartu dan untuk bertransaksi lebih sering menggunakan *mobile banking* dan tarik tunai tanpa kartu ATM. Oleh

karena itu, saya menjadi lebih nyaman dengan layanan yang diberikan oleh BSI saat ini.

Menurut hukum syariah, kepuasan nasabah adalah prioritas utama bank. Tujuannya adalah mewujudkan pelayanan nasabah yang baik untuk menciptakan kemaslahatan nasabah, termasuk memberikan kemudahan dalam hubungan bisnis antara bank dan nasabah.

Peneliti menyimpulkan bahwa ada dampak yang positif dan negatif antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Dampak Positif Penyelesaian Kasus *Skimming* terhadap Loyalitas Nasabah:

1. Peningkatan Kepercayaan Nasabah:

Penyelesaian kasus *skimming* secara transparan dan cepat dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Nasabah akan merasa aman dan yakin bahwa bank memiliki sistem keamanan yang kuat dan bertindak cepat dalam menangani masalah.

2. Penguatan Reputasi Bank:

Bank yang mampu menangani kasus *skimming* dengan baik akan dilihat sebagai institusi yang profesional dan bertanggung jawab. Hal ini dapat meningkatkan reputasi bank di mata publik dan menarik lebih banyak nasabah baru.

3. Loyalitas yang Lebih Tinggi:

Nasabah yang melihat komitmen bank dalam melindungi kepentingan mereka cenderung menjadi lebih loyal. Mereka akan

merasa bahwa bank memperhatikan dan melindungi aset mereka, sehingga meningkatkan kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank dalam jangka panjang.

4. Pelajaran dan Peningkatan Keamanan:

Penyelesaian kasus *skimming* dapat memberikan pelajaran berharga bagi bank tentang kelemahan dalam sistem keamanannya. Dengan meningkatkan langkah-langkah keamanan, bank dapat mencegah insiden serupa di masa depan, yang pada akhirnya memperkuat hubungan dengan nasabah.

Dampak Negatif Penyelesaian Kasus *Skimming* terhadap Loyalitas Nasabah:

1. Kehilangan Kepercayaan:

Jika penyelesaian kasus *skimming* memakan waktu lama atau tidak transparan, nasabah bisa kehilangan kepercayaan terhadap bank. Mereka mungkin merasa tidak aman dan mempertimbangkan untuk memindahkan dana mereka ke bank lain yang dianggap lebih aman.

2. Biaya Tambahan:

Penanganan kasus *skimming* sering kali memerlukan biaya yang tidak sedikit, baik untuk kompensasi kepada nasabah yang terkena dampak maupun untuk peningkatan sistem keamanan. Biaya tambahan ini bisa mempengaruhi profitabilitas bank.

### 3. Citra Negatif:

Publisitas negatif terkait dengan kasus *skimming*, meskipun telah diselesaikan, dapat merusak citra bank. Nasabah potensial mungkin merasa ragu untuk membuka akun baru di bank yang pernah mengalami insiden tersebut.

### 4. Gangguan Operasional:

Proses penyelesaian kasus *skimming* bisa mengganggu operasional bank. Sumber daya yang seharusnya digunakan untuk melayani nasabah dan mengembangkan bisnis mungkin harus dialihkan untuk menyelesaikan kasus ini, yang bisa menurunkan kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempercayai untuk menggunakan kembali layanan dan bertransaksi di BSI KCP FE UII. Dalam memberikan layanan keuangan, bank juga berupaya mengedukasi, membimbing dan mendorong nasabahnya selalu berhati-hati dalam bertransaksi. Perbankan syariah wajib melindungi data pribadi atau jumlah simpanan nasabah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Nasabah juga merasakan dampak positif dari layanan Bank Syariah Indonesia KCP FE UII. Selama ini dana nasabah tetap aman meskipun beberapa ada yang terkena kasus *skimming*, namun bank akan bertanggungjawab penuh atas pengembalian dana tersebut. Nasabah mengajukan permohonan ke bank sesuai dengan prosedur perbankan. Sesuai dengan visi dan misi BSI KCP FE UII. Bank

syariah akan meningkatkan kinerja dan sistem keamanan bank dengan mengedepankan etika yang sejalan dengan prinsip syariah serta menyediakan produk dan layanan yang memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat.

Dari pembahasan di atas terlihat bahwa kepercayaan nasabah dalam bertransaksi melalui mesin ATM BSI sudah berstandarisasi. Artinya segala kegagalan, keluhan, dan kerugian nasabah dapat diselesaikan dengan baik dan ditindaklanjuti dengan mengikuti prosedur perbankan syariah.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis menarik kesimpulan yaitu upaya yang dapat dilakukan bank syariah Indonesia seperti intermediasi bank dan prosedur hukum jika terjadi masalah *skimming*. Untuk melindungi reputasi bank, perselisihan diselesaikan secara langsung antara nasabah dan bank. Setelah itu bank menyerahkan pencarian pelaku *skimming* kepada polisi. Bank menanggung beban pembuktian atas pencurian data nasabah dan terjadinya kerugian nasabah. Setelah mendapat laporan dari nasabah, pihak bank melakukan penyelidikan tindak kejahatan *skimming* tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa Dampak Positifnya adalah penyelesaian kasus *skimming* secara transparan dan cepat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Nasabah merasa aman dan yakin bahwa bank memiliki sistem keamanan yang kuat. Reputasi bank yang profesional dan bertanggung jawab akan meningkat, menarik lebih banyak nasabah baru. Selain itu, bank dapat mempelajari kelemahan dalam sistem keamanannya dan memperkuat langkah-langkah keamanan, mencegah insiden serupa di masa depan. Dampak Negatifnya adalah Jika penyelesaian kasus *skimming* lambat atau tidak transparan, nasabah dapat kehilangan kepercayaan dan memindahkan dana mereka ke bank lain.

Nasabah dapat dengan percaya diri untuk menggunakan kembali layanan dan bertransaksi di BSI KCP FE UII meskipun pernah mengalami kejadian *skimming*. Dalam memberikan layanan keuangan, bank juga berupaya megedukasi, membimbing dan mendorong nasabahnya untuk selalu berhati-hati dalam bertransaksi.

## **B. Saran**

### **1. Saran Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa reputasi dan kepercayaan perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna ATM BSI KCP FE UII. Semakin baik reputasi dan kepercayaan suatu perusahaan maka akan semakin besar pula loyalitas nasabahnya. BSI KCP FE UII juga harus lebih cepat merespon segala keluhan nasabah, khususnya terkait kejadian *skimming* ini yang semakin sering terjadi di kalangan masyarakat.

### **2. Saran Untuk BSI**

Kedepannya agar meminimalisir risiko korban kejahatan *skimming*, pihak bank dapat menghimbau kepada seluruh nasabah untuk meningkatkan kewaspadaan dan berhati-hati dalam melakukan transaksi di mesin ATM dan melakukan penggantian nomor PIN kartu ATM secara berkala jika terjadi hal yang mencurigakan.

### **3. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak bank dan wilayah, serta

menggunakan metodologi beragam seperti studi kasus dan wawancara. Selain itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah selain penyelesaian kasus *skimming*, serta mengkaji dampak teknologi keamanan terbaru dalam mencegah *skimming*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aidil, S. (2020). *Analisis Kebijakan Dalam Penanganan Kejahatan Cyber Crime (Studi Kasus Cabang Bank Bni Syariah Lhokseumawe)*.
- Arista, R. F. (2020). *Peran Bank Indonesia (Bi) Dalam Mengawasi Sistem Pembayaran Dan Melindungi Nasabah Terhadap Tindak Kejahatan Skimming (Studi Pada Bank Indonesia Perwakilan Lampung)*.
- Caesar, M. F. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dari Tindakan Skimming Oleh Pihak Ketiga (Studi Kasus Pada Bank Bni Tbk. Cabang Palembang Square)*.
- Darmalaksana, W. (2020). *Cara Menulis Proposal Penelitian*.
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54.  
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Fionika, Z. D. (2022). *Financial Crime: Pengaruh Risk Of Loss, Security Risk, Dan Trust Risk Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Atm Pasca Kasus Skimming Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Perbankan Di Kudus)*. 1.
- Firmandani, W. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Kasus Skimming ATM Bank X*. In *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* (Vol. 10).

- Fitri, J. (2021). *Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)*.
- Fitria, T. N. (2015). *PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA*.
- Fitriani, E. L. (2018). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking (Studi Pada Nasabah Bni Syariah Kc Teluk Betung)*.
- Gogani, N. (2022). *Upaya Bank Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Skimming Kartu Anjungan Tunai Mandiri (Studi Bank Rakyat Indonesia Unisma)*.
- Hajjani, A. M. (2017). *Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Pada Sektor Perbankan*.
- Hasan, N. I. (2014). *Pengantar Perbankan Syariah*. Gp Press Group.
- Hasan, Z. (2022). Implementation Of Whistleblowing System To Prevent Sharia Banking Crime In Indonesia. *Azka International Journal Of Zakat & Social Finance*, 32–52. <https://doi.org/10.51377/Azjaf.Vol3no1.93>
- Hayatunnufus, T. (2022). *Peranan Customer Service Dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)*.
- Hermantoro, B. (2023). *Optimizing Financial Technology Literacy in Minimizing Phishing Threats (Case Study of Indonesian Sharia Bank Customers)*.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/17/tren-serangan-Phising->

Juita, S. R. (2023). *Perlindungan Nasabah Bank Dari Tindakan Kejahatan Skimming Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. <https://doi.org/10.31328/wy.v3i2.1663>

Khairunisa. (2019). *Pengertian Dampak*.

<Http://Eprints.Radenfatah.Ac.Id/4139/3/BAB%20II.Pdf>.

Khoiruddaroini. (2016). *Teori Bank Syariah*.

Linggoraharjo, V. (2020). *Tanggung Jawab Kejahatan Perbankan Melalui Modus Operandi Skimming*. <Www.Liputan6.Com>,

Natalia, T. S. (2020). *Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Pada Sektor Perbankan*.

Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Ojk. (2014). *Pojk No1poj0714 Tentang Laps*.

Oloan, N., & Triswidodo. (2022). *Peran Bank Dalam Mengawasi Sistem Pembayaran Dan Perlindungan Terhadap Nasabah Dari Tindak Kejahatan Skimming". (Studi Di Bank Negara Indonesia (Bni) Padangsidempuan)*.  
<Http://Jurnal.Um-Tapsel.Ac.Id/Index.Php/>

Pamungkas, D. P. (2018). *Perlindungan Nasabah Dari Tindakan Skimming Di Bank Syariah Mandiri Area Jember*.

- Putri, I. Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Kasus Card Skimming Atm Di Bsi Kcp Bengkulu Panorama*.
- So'fan, M. (2016). *Teori Loyalitas Nasabah*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Alfabeta). 18 Sep 2019.
- Sulisrudatin, N. (2018). *Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit* (Vol. 9, Issue 1). [www.Detikinet.Com](http://www.detikinet.com),
- Undang-Undang (Uu) No. 10 Tahun 1998. (1998). *Undang-Undang (Uu) No. 10 Tahun 1998*.
- (Uu) No 19 Tahun 2016. (2016). *Undang-Undang (Uu) Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.
- Widi Astuti, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah*.
- Zakiah, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Melalui Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bsi Kcp Depok Sawangan Raya)*.

## LAMPIRAN

### Lampiran I

Hasil wawancara dengan bapak Iqbal Tobrani selaku Branch Manager BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah di BSI FE UII pernah ada kasus <i>skimming</i> ?
			Pernah mbak
			Di tahun berapa kasus ada <i>skimming</i> ?
			Di tahun 2021 dan 2022 ada beberapa kasus <i>skimming</i> , di tahun 2022 kurang lebih ada 3 kasus <i>skimming</i> . Di tahun 2023 adanya problem M-banking
			Bagaimana proses terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Pencurian data terjadi di mesin ATM bersama dan mesin ATM Mandiri karena sebagian besar kejadian <i>skimming</i> terjadi saat transaksi dilakukan di luar ATM BSI
			Berapa uang yang di ambil dalam kasus ini?
			Berbeda-beda mbak. Nilai nominal dana yang dicuri bervariasi, berkisar antara 500 ribu sampai 6 juta
			Siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini?
			Pelaku kejahatan <i>skimming</i> biasanya merupakan individu atau kelompok

		<p>yang melakukan pencurian data kartu kredit atau debit nasabah dengan cara memasang alat <i>skimming</i> pada mesin ATM. Pihak polisi memberikan informasi kepada bank salah satu pelaku bisa merupakan warga negara asing.</p>
		<p>Sanksi apa yang diberikan bank kepada pelaku kasus <i>skimming</i> ini?</p>
		<p>Bank biasanya akan melibatkan otoritas penegak hukum untuk menemukan pelaku <i>skimming</i> secara hukum. Sanksi yang mungkin diberikan termasuk tindakan hukum, seperti penuntutan perdata atau pidana, dan penghentian akun yang terkait dengan aktivitas ilegal. Untuk saat ini pihak kepolisian hanya bisa menangkap wajah si pelaku saja, belum bisa menangkap orangnya.</p>
		<p>Apakah bank bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i>?</p>
		<p>Kurang lebih sebulan diproses oleh pusat, akhirnya pusat menginformasikan kepada BSI FE UII bahwa saldo kartu ATM nasabah telah dikembalikan secara penuh</p>
		<p>Sejauh mana bank dalam</p>

			meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
			Meningkatkan keamanan produknya seperti memperbarui ATM, pengelolaan data, keamanan kartu, dan keamanan seluruh sistem yang memproses transaksi, termasuk mesin ATM
			Bagaimana dampak terhadap kepercayaan nasabah yang terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Alhamdulillah sampai saat ini nasabah terus meningkat, dan nasabah yang terkena kasus tersebut tetap menabung disini
		Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i>	Bagaimana prosedur pengaduan kasus <i>skimming</i> ?
			Nasabah melapor ke bank dan mengisi surat pengaduan
			Bagaimana nasabah bisa terkena kasus <i>skimming</i> ?
			nasabah melakukan transaksi di mesin ATM, namun di mesin ATM Bersama dan bukan di mesin ATM BSI. Penting nasabah utuk selalu waspada terhadap aktivitas yang mencurigakan, memeriksa secara rutin sebelum melakukan transaksi, menggunakan mesin ATM yang terpercaya, dan mengikuti praktik

			keamanan yang disarankan oleh bank untuk mengurangi risiko terkena kasus <i>skimming</i> .
			Bagaimana pihak BSI dalam menyelesaikan kasus ini? menggunakan jalur pengadilan atau mediasi atau yang lainnya?
			penyelesaian sengketa nasabah dan bank atas kerugian akibat <i>card skimming</i> yang dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti penyelesaian sengketa nasabah dengan bank secara langsung. Melalui mediasi bank, dan melalui proses pengadilan.
			Berapa lama proses penyelesaian kasus <i>skimming</i> ini?
			Prosesnya penyelesaian kasus <i>skimming</i> dapat bervariasi tergantung pada kompleksitasnya, tetapi biasanya memerlukan waktu beberapa minggu hingga beberapa bulan untuk diselesaikan.
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	Apakah nasabah menggunakan kembali produk BSI?
			Untuk itu, saya tidak memiliki akses langsung ke data spesifik tentang apakah nasabah menggunakan kembali produk BSI atau tidak. Namun, keputusan nasabah untuk

			menggunakan kembali produk BSI akan tergantung pada beberapa faktor, termasuk kepuasan mereka terhadap layanan dan produk yang ditawarkan bank serta pengalaman mereka dengan bank tersebut.
		Keinginan untuk pindah bank	Apakah nasabah berencana pindah bank setelah melihat adanya kasus <i>skimming</i> di BSI?
			Ada kemungkinan bahwa beberapa nasabah akan mempertimbangkan untuk pindah bank setelah melihat adanya kasus <i>skimming</i> di BSI, terutama jika mereka merasa khawatir akan keamanan pada akun mereka. Namun, upaya yang dilakukan bank untuk meningkatkan keamanan dan memberikan jaminan kepada nasabah untuk membantu meminimalkan adanya risiko migrasi nasabah.
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah ada inisiatif atau program yang dilakukan bank untuk memulihkan kepercayaan nasabah terhadap produk BSI?
			Saat nasabah membuka rekening baru, bank harus menjelaskan secara detail apa saja risiko yang akan dihadapinya, terutama dalam penggunaan kartu ATM. Hal ini

			dilakukan untuk meminimalisir kendala bagi nasabah saat menggunakan kartu ATM di kemudian hari.
3.	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	Apakah Nasabah membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh bank?
			Ya, tingkat retensi nasabah tergantung pada sejumlah faktor, termasuk kepuasan mereka terhadap layanan bank, keandalan produk, dan tingkat kepercayaan. Nasabah mungkin membeli kembali produk yang sama, jika mereka puas dengan pengalaman dengan bank.
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang diperkenalkan oleh bank setelah adanya kasus <i>skimming</i> ?
			Ya, setelah adanya kasus ini. Bank menyarankan ketika bertransaksi di ATM bisa menggunakan dengan M-banking, hal ini akan mengurangi terjadinya penggandaan data nasabah lewat mesin ATM.
		Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Bagaimana bank dalam mencegah para nasabah agar tidak pindah layanan bank?
			Memberikan edukasi dan memberikan informasi terkait produk

			uggulan dan yang semakin banyak menabung akan berkesempatan mendapat hadiah.
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Iya, seperti yang saya katakan tadi. Kami sebagai pihak bank memberikan sosialisasi terhadap nasabah.

Hasil wawancara dengan Ibu Rima Rahmawati selaku BOSM BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah di BSI FE UII pernah ada kasus <i>skimming</i> ?
			Iya pernah
			Di tahun berapa kasus ada <i>skimming</i> ?
			Pada tahun 2022, terdapat beberapa laporan kejahatan <i>skimming</i> yang terjadi terhadap nasabah.
			Bagaimana proses terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Pertama itu, nasabah ke bank tujuannya untuk menanyakan kejadian yang janggal terhadap kartu ATMnya. Karena nasabah itu mau mengambil dana di mesin ATM selain mesin ATM BSI, namun sebelum tarik tunai nasabah tersebut

		<p>mengecek terlebih dahulu saldo yang ada di ATM. Tetapi nasabah tersebut tidak merasa mengambil dana itu. Kemudian oleh pegawai bank menjelaskan dana nasabah tersebut hilang karena terjadi kasus <i>skimming</i>.</p>
		<p>Berapa uang yang di ambil dalam kasus ini?</p>
		<p>Kurang lebih berkisar 500 ribu sampai 6 juta.</p>
		<p>Siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini?</p>
		<p>Untuk pelakunya belum bisa ditangkap, karena pihak kepolisian hanya bisa melihat melalui CCTV, dikarenakan pelaku tersebut merupakan warna asing.</p>
		<p>Sanksi apa yang diberikan bank kepada pelaku kasus <i>skimming</i> ini?</p>
		<p>Oleh pihak bank di pasrahkan kepada pihak kepolisian. Nasabah tidak mau melaporkan ke pihak berwajib karena akan membutuhkan biaya.</p>
		<p>Apakah bank bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i>?</p>
		<p>Ya benar, bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian nasabah</p>

		yang terkena <i>skimming</i> .
		Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
		Bank juga mengarahkan nasabah untuk menyimpan uang secara deposit sehingga hal ini kecil untuk terjadinya kasus <i>skimming</i>
		Bagaimana dampak terhadap kepercayaan nasabah yang terkena kasus <i>skimming</i> ?
		Nasabah tetap mempercayai BSI setelah terkena <i>skimming</i> , karena nasabah sudah kami edukasi bahwa <i>skimming</i> terjadi karena bukan di ATM BSI melainkan di ATM Bersama dan ATM mandiri yang ada di pusat perbelanjaan dan ATM POM bensin
	Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i>	Bagaimana prosedur pengaduan kasus <i>skimming</i> ?
		Nasabah datang ke CS untuk menceritakan kejadiannya. Kemudian CS meminta data nasabah tersebut untuk dikirimkan ke pusat. Setelah itu pusat akan memberikan data nasabah tersebut ke pihak polisi untuk menangani lebih lanjut.
		Bagaimana nasabah bisa terkena kasus <i>skimming</i> ?

			<p>Nasabah bisa terkena kasus <i>skimming</i> ketika informasi kartu kredit atau debit mereka dicuri oleh pihak yang tidak diketahui melalui pemasangan alat <i>skimming</i> pada mesin ATM dan nasabah juga melakukan transaksi di mesin ATM umum.</p> <p>Bagaimana pihak BSI dalam menyelesaikan kasus ini? menggunakan jalur pengadilan atau mediasi atau yang lainnya?</p> <p>Untuk melindungi reputasi bank, perselisihan biasanya diselesaikan langsung antara nasabah dan bank, setelah itu bank menyerahkan pencarian pelaku kepada polisi.</p> <p>Berapa lama proses penyelesaian kasus <i>skimming</i> ini?</p> <p>Proses penyelesaian <i>skimming</i> ini diawali dari nasabah mengajukan pengaduan ke bank, di proses kurang lebih selama 4-7 hari kerja untuk dikirim ke pusat, pusat akan memproses kurang lebih 1 bulan.</p>
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	<p>Apakah nasabah menggunakan kembali produk BSI?</p> <p>Iya mbak seperti yang sudah saya katakan tadi bahwa nasabah akan di edukasi atau kami sosialisasikan</p>

			kepada nasabah, jadi nasabah akan mengerti bahwa itu bukan karena kelalaian bank tapi karena nasabah sendiri yang kurang hati-hati
		Keinginan untuk pindah bank	Apakah nasabah berencana pindah bank setelah melihat adanya kasus <i>skimming</i> di BSI?
			Tidak mbak, nasabah tetap menabung di BSI. Nasabah yang terlibat dalam kasus <i>skimming</i> merasa puas dengan pelayanan BSI FE UII, walaupun memakan waktu yang cukup lama tetapi masalah tersebut dapat teratasi dan saldo kartu ATM nasabah dapat kembali secara utuh. Ketika kasus ini terjadi, beberapa orang mungkin memilih untuk mencari bank lain yang dianggap nasabah lebih aman. Akan tetapi, keputusan ini dapat dipengaruhi oleh pihak bank tersebut untuk memberikan pelayanan serta keamanan yang baik kepada nasabah.
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah ada inisiatif atau program yang dilakukan bank untuk memulihkan kepercayaan nasabah terhadap produk BSI?
			Bank sebagai penerbit kartu ATM perlu lebih meningkatkan keamanan

			produknya, daripada alat yang dikeluarkan dari penjahat yang semakin canggih.
3.	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	Apakah Nasabah membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh bank?  bank selalu menerapkan inisiatif seperti meningkatkan tabungan dan deposito, mengenalkan berbagai produk dan promosi, serta meningkatkan layanan terhadap nasabah di setiap tahunnya.
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang diperkenalkan oleh bank setelah adanya kasus <i>skimming</i> ?
			Ya kami kenalkan fitur Mbanking untuk tarik tunai, meskipun masih terbatas nominalnya
		Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Bagaimana bank dalam mencegah para nasabah agar tidak pindah layanan bank?
			Bagian CS akan menjelaskan kepada nasabah tentang keunggulan menabung di BSI dan kami tawarkan produk-produk berhadiah
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i> ?
Dalam meningkatkan kualitas			

			layanan kepercayaan nasabah dalam kasus ini juga sangat terstandarisasi, karea sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
--	--	--	---

Hasil wawancara dengan Ibu Metik selaku Customer Service BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah di BSI FE UII pernah ada kasus <i>skimming</i> ?
			Benar, pernah ada kasus tersebut
			Di tahun berapa kasus ada <i>skimming</i> ?
			Pada tahun 2022
			Bagaimana proses terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Prosesnya itu ketika nasabah bertransaksi di mesin ATM umum dan biasanya mesin ATM umum tidak ada keamanan khusus. Maka dari itu kemungkinan nasabah ketika transaksi di mesin ATM umum sudah dipasang oleh alat <i>skimmer</i> . BSI juga meghimbau nasabah untuk lebih berhati-hati saat bertransaksi di mesin ATM, namun masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di luar ATM khusus BSI sendiri.
			Berapa uang yang di ambil dalam kasus ini?
Waktu itu sekitar 500 ribu sampai 6 juta			

			Siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini?
			Salah satu pelaku yang sudah teridentifikasi merupakan warga asing yang terpantau di salah satu CCTV mesin ATM umum
			Sanksi apa yang diberikan bank kepada pelaku kasus <i>skimming</i> ini?
			Apakah bank bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i> ?
			Selaku pihak bank cabang ini hanya dapat mengirim data-data nasabah yang terkena kasus <i>skimming</i> untuk dikirim ke pusat. Selebihnya pusat yang akan melaporkan ke pihak polisi untuk melihat pelaku tersebut. Kemudian akan melakukan tindakan dengan cara melihat dari CCTV waktu nasabah tersebut sedang melakukan transaksi. Bank sepenuhnya bertanggungjawab dan akan mengembalikan dana nasabah tersebut
			Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
			Setiap tahun, bank telah menerapkan inisiatif seperti meningkatkan

		<p>tabungan dan deposito, mengenalkan berbagai produk dan promosi, serta meningkatkan layanan terhadap nasabah</p>
		<p>Bagaimana dampak terhadap kepercayaan nasabah yang terkena kasus <i>skimming</i>?</p>
		<p>Alhamdulillah nasabah masih percaya untuk menggunakan kembali produk BSI ini, walaupun pernah terkena kasus <i>skimming</i>. BSI juga memberikan solusi yang baik untuk kedepannya dengan memberikan produk lain seperti deposito</p>
	Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i>	<p>Bagaimana prosedur pengaduan kasus <i>skimming</i>?</p>
		<p>untuk prosedurnya cukup lama karena harus melalui kantor pusat dan juga pihak kepolisian. Pertama kami meminta data nasabah yang terdampak kasus <i>skimming</i>, kemudian data tersebut akan disampaikan pusat untuk melakukan pengecekan lebih lanjut. Kemudian akan diserahkan ke pihak polisi untuk dapat melihat pelaku kejahatan tersebut.</p>
		<p>Bagaimana nasabah bisa terkena kasus <i>skimming</i>?</p>
		<p>Nasabah bisa terkena kasus ini karena banyak nasabah yang belum</p>

			<p>mengetahui tindak kejahatan <i>skimming</i>. ketika bertransaksi di mesin ATM umum kemungkinan pelaku menempelkan alat <i>skimmer</i> di salah satu mesin ATM tersebut. Hal ini tidak diketahui oleh nasabah yang sedang bertransaksi. Setelah selesai transaksi nasabah mendapat notification di HP dan isi notif itu berhubungan dengan tarik tunai. Padahal nasabah tersebut sedang tidak bertransaksi. BSI juga menghimbau nasabah untuk selalu waspada ketika bertransaksi di mesin ATM umum</p>
			<p>Bagaimana pihak BSI dalam menyelesaikan kasus ini? menggunakan jalur pengadilan atau mediasi atau yang lainnya?</p>
			<p>Pihak BSI cabang menyelesaikan kasus ini melalui kantor pusat dan juga pihak kepolisian. BSI juga memberikan sosialisasi terhadap nasabah untuk lebih berhati-hati ketika bertransaksi dan alangkah baiknya bertransaksi di mesin ATM BSI karena lebih aman.</p>
			<p>Berapa lama proses penyelesaian kasus <i>skimming</i> ini?</p>
			<p>Waktu penyelesaian kasus <i>skimming</i></p>

			di BSI dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas kasus, kerjasama dengan pihak berwenang, serta proses investigasi internal bank. Dalam beberapa kasus, penyelesaian dapat memakan waktu cukup lama, tergantung pada jumlah faktor tersebut.
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	Apakah nasabah menggunakan kembali produk BSI?
			Setelah nasabah mengalami kasus <i>skimming</i> . Keputusan untuk menggunakan kembali produk bank biasanya tergantung pada sejumlah faktor, termasuk kepercayaan nasabah terhadap keamanan bank, penanganan kasus, serta penawaran produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank.
		Keinginan untuk pindah bank	Apakah nasabah berencana pindah bank setelah melihat adanya kasus <i>skimming</i> di BSI?
			Pihak bank mengerti bahwa kasus <i>skimming</i> dapat membuat nasabah merasa khawatir dan kehilangan kepercayaan terhadap keamanan bank tersebut. Beberapa nasabah kemungkinan memilih untuk pindah ke bank lain yang mungkin dianggap lebih aman setelah mengalami kasus <i>skimming</i> . Namun, beberapa faktor

			yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk pindah bank, termasuk reputasi bank, kemudahan akses serta kualitas layanan. Bank berusaha untuk meningkatkan keamanan serta memperbaiki kepercayaan nasabah setelah kasus <i>skimming</i> terjadi.
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah ada inisiatif atau program yang dilakukan bank untuk memulihkan kepercayaan nasabah terhadap produk BSI?
			Bank biasanya akan mengambil beberapa langkah untuk memulihkan kepercayaan nasabah setelah terjadi kasus ini. Beberapa inisiatif yang dilakukan oleh pihak bank antara lain: Pertama, bank akan berkomunikasi secara terbuka kepada nasabah tentang kejadian yang terjadi yaitu dengan memperbaiki keamanan. Kedua, bank akan memberikan kompensasi kepada nasabah yang terdampak kasus <i>skimming</i> .
3.	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	Apakah Nasabah membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh bank?
			Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah nasabah akan membeli kembali produk yang sama

			atau tidak, antara lain yaitu Kepuasan nasabah, penawaran produk alternative, faktor Eksternal, dan Hubungan dengan bank.
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang diperkenalkan oleh bank setelah adanya kasus <i>skimming</i> ?
			Setelah terjadi kasus <i>skimming</i> , bank biasanya meningkatkan atau memperkenalkan fitur keamanan seperti chip dan PIN pada kartu, teknologi NFC untuk pembayaran tanpa sentuhan, pemantauan transaksi yang lebih ketat, pemberitahuan transaksi kepada nasabah, teknologi anti- <i>skimming</i> pada ATM, serta program Pendidikan dan kesadaran nasabah tentang praktik keamanan. Ini bertujuan untuk melindungi nasabah dari serangan <i>skimming</i> di masa depan.
		Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Bagaimana bank dalam mencegah para nasabah agar tidak pindah layanan bank?
			Untuk mencegah para nasabah pindah layanan bank lain, bank dapat melakukan hal-hal berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan pelayanan berkualitas tinggi</li> <li>2. Personalisasi layanan sesuai</li> </ol>

			<p>kebutuhan nasabah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Terus mengembangkan inovasi produk dan layanan</li> <li>4. Memberikan edukasi keuangan kepada nasabah</li> <li>5. Memberikan penghargaan dan insentif kepada nasabah setia</li> <li>6. Berkomunikasi secara aktif dengan nasabah untuk menjaga hubungan yang baik.</li> </ol>
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	<p>Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Pihak bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperketat keamanan transaksi</li> <li>2. Menawarkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang dialami nasabah</li> <li>3. Memberikan pemberitahuan proaktif kepada nasabah tentang keamanan akun mereka</li> <li>4. Menyediakan layanan nasabah yang responsive dan efektif untuk menangi kekhawatiran atau keluhan terhadap nasabah</li> <li>5. Mengadakan program edukasi tentang praktik keamanan</li> </ol>

			finansial kepada nasabah
--	--	--	--------------------------

## Daftar Wawancara dengan Ibu Denok selaku Nasabah BSI

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah anda pernah terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Iya mbak saya pernah
			Di tahun berapa anda terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Sekitar tahun 2022
			Bagaimana bisa terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Awalnya saya mau tarik tunai di mesin ATM mandiri, sebelum transaksi saya seperti biasa melakukan cek saldo ke rekening saya dan ternyata saldo saya sudah berkurang banyak. Saya merasa ada yang aneh, kemudian saya langsung ke bank untuk melakukan pengaduan atas kejadian tersebut.
			Berapakah uang yang di ambil?
			Saldo saya di tarik sejumlah 2 jutaan
			Apakah ibu tau siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini?
			Untuk pelakunya saya kurang tau mba, karena saya serahkan semuanya ke pihak bank dan

			saya hanya menunggu informasi dari pihak bank untuk proses pengaduannya.
		Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i>	Apakah Anda berpikir bahwa bank sudah bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i> ?
			Benar, bank sudah bertanggungjawab penuh atas pegaduan yang saya ajukan dalam kasus ini. Saya juga dilayani dengan ramah oleh petugas dan bank akan mengembalikan saldo saya secara utuh.
			Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?
			Ketika saya mengajukan pengaduan kasus <i>skimming</i> , saya diberi solusi ketika sedang bertransaksi baiknya mengguakan mesin ATM BSI sendiri karena lebih aman.
			Seberapa penting bagi Anda bahwa bank memberikan informasi yang transparan dan jelas terkait dengan kejadian <i>skimming</i> dan langkah-langkah

			<p>yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut?</p> <p>Terkait kejadian kasus ini, informasi dari bank sangat penting dan juga membantu saya untuk memahami risiko-risiko seperti kejadian ini. Langkah-langkah bank yang tepat untuk dapat melindungi akun saya</p> <p>Apakah Anda merasa bank telah memberikan cukup dukungan dan panduan kepada nasabah terkait dengan pencegahan <i>skimming</i> dan langkah-langkah yang harus diambil ketika Anda menjadi korban <i>skimming</i>?</p> <p>Alhamdulillah seperti yang saya katakan, pihak bank sangat membantu saya dalam kasus yang sudah saya ajukan dan langkah bank ini sangat tepat untuk memblokir kartu ATM saya dan juga merubah PIN saya supaya tidak lagi kejadian untuk kedua kalinya.</p>
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	Apakah Anda merasa perlu untuk mengganti bank atau produk keuangan setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> ?

			<p>Sepertinya saya tidak perlu ganti bank, karena sudah percaya dengan bank syariah ini. Bank syariah ini merespons saya dengan cepat, memberikan informasi yang akurat, dan mengambil tindakan yang tepat untuk melindungi nasabah seperti saya.</p>
			<p>Faktor apa yang mempengaruhi keputusan Anda untuk tetap atau pindah?</p>
			<p>Faktor keamanan dan kepercayaan itu penting dalam hubungan dengan bank. Saya sebagai nasabah percaya dan cukup aman menjadi nasabah BSI karena tidak ada riba.</p>
		Keinginan untuk pindah bank	<p>Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi dengan bank setelah kasus <i>skimming</i> terungkap?</p>
			<p>Pengalaman waktu pengaduan di CS sangat panik. Namun bank memberikan dukungan yang memadai dan memulihkan kepercayaan saya karena saldo akan dikembalikan 100%</p>
			<p>Apakah layanan pelanggan dan tanggapan dari pihak bank</p>

			memengaruhi persepsi Anda?
			Ya, layanan nasabah mempengaruhi persepsi saya. Karena pelayanan dari bank yang ramah dan tanggapan cepat dari bank dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan saya sebagai nasabah BSI.
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah Anda merasa kepercayaan Anda terhadap keamanan bank terpengaruh setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> yang terjadi di tempat Anda melakukan transaksi keuangan?
			Setelah kejadian kasus tersebut, saya lebih berhati-hati ketika bertransaksi dan saat ini saya sering menggunakan M-banking untuk bertransaksi.
			Sejauh mana pengalaman Anda dengan kasus <i>skimming</i> memengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan layanan perbankan <i>online</i> atau menggunakan kartu kredit/debit di tempat-tempat umum?
			Keputusan saya sudah tepat yaa mbak, karena juga ada alternative lain menggunakan

			ATM tanpa kartu lewat M-banking.
3	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Bank sudah memberikan kompensasi yang adil, meningkatkan keamanan data-data nasabah juga, kemudian memberi informasi pencegahan yang baik dan memberikan layanan untuk para nasabah secara ramah.
		Merekomendasikan nasabah lain	Apakah Anda memiliki rekomendasi atau saran bagi bank dalam memperbaiki dan mempertahankan tingkat keamanan serta meningkatkan kepercayaan nasabah setelah kasus <i>skimming</i> ?
			Menurut saya lebih meningkatkan lagi pemantauan keamanan di mesin ATM maupun keamanan digital, da juga memberikan sosialisasi terkait kasus <i>skimming</i> .
Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik	Sejauh mana Anda percaya bahwa bank telah meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i> ?		

			Ketika melakukan transaksi di mesin ATM di BSI akan lebih aman karena di ATM BSI ada petugas keamanannya, hal ini akan mengurangi risiko terjadi kasus kejahatan.
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang Anda harapkan akan diperkenalkan oleh bank?
			Setahu saya cuma itu ya mbak, teknologi <i>online</i> menggunakan M-banking.
			Apakah ada inisiatif atau program yang diharapkan oleh nasabah untuk memulihkan kepercayaan?
			Harapan saya sudah terwujud mba, karena bank bertanggungjawab secara penuh atas kerugian yang dialami oleh nasabahnya. Bank sudah memberikan kompensasi bagi nasabah yang terdampak kasus tersebut. Bank juga berkomunikasi dengan baik dan ramah dalam mengatasi kasus tersebut untuk dapat memulihkan kepercayaan nasabah.

NO	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Layanan	Penyelesaian Kasus <i>Skimming</i>	Apakah anda pernah terkena kasus <i>skimming</i> ?
			Iya pernah
			Di tahun berapa anda terkena kasus <i>skimming</i> ?
			2022
			Bagaimana bisa terjadi kasus <i>skimming</i> ?
			Katanya karena di curi data nya mbak
			Berapakah uang yang di ambil?
			Saya pikir nominal yang diambil saat itu kecil, tapi saya harus melaporkannya untuk memastikan hal ini tidak akan terjadi lagi. Karean waktu itu saya menerima notifikasi SMS, kemudian saya cek dan saat itu langsung menyadari adanya penarikan dana di kartu ATM saya, dengan segera saya menelfon pihak bank untuk memblokir rekening saya. Dulu itu uang saya hilang kalau tidak salah sekitar 1.5 juta
			Apakah ibu tau siapa pelaku kejahatan kasus <i>skimming</i> ini ?
Saya kurang tau mbak, saya lapornya ke bank			

		<p>Prosedur Pengaduan Kasus <i>Skimming</i></p>	<p>Apakah Anda berpikir bahwa bank sudah bertanggung jawab secara penuh terhadap kejadian <i>skimming</i>?</p> <p>Iya mbak, uang saya dikembalikan sesuai dengan jumlah yang hilang</p> <p>Sejauh mana bank dalam meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Mungkin bisa dengan menambahkan alarm mesin ATM yang terkoneksi dengan bank, supaya ketika mesin di sabotase pihak bank langsung mengetahuinya.</p> <p>Seberapa penting bagi Anda bahwa bank memberikan informasi yang transparan dan jelas terkait dengan kejadian <i>skimming</i> dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut?</p> <p>menurut saya sendiri, cukup repot untuk mengajukan pengaduan karena saya harus bolak-balik ke bank seminggu sekali untuk mengecek proses pengaduan tersebut.</p>
--	--	---	--

			<p>Alhamdulillah tidak sampai satu bulan uang saya sudah kembali</p> <p>Apakah Anda merasa bank telah memberikan cukup dukungan dan panduan kepada nasabah terkait dengan pencegahan <i>skimming</i> dan langkah-langkah yang harus diambil ketika Anda menjadi korban <i>skimming</i>?</p> <p>Ya saya sudah di edukasi oleh CS, namun saya sulit untuk menjelaskannya mbak, yang jelas saya di minta untuk tetap hati-hati, seperti memakai ATM BSI bukan ATM Bersama, meraba ATM terlebih dahulu, dan memakai M-banking</p>
2	Kepercayaan	Penggunaan Kembali Produk BSI	<p>Apakah Anda merasa perlu untuk mengganti bank atau produk keuangan setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Saya memang mempunyai 2 tabungan mbak di bank BSI dan Mandiri, namun saya lebih sering menggunakan yang BSI, karena gaji saya juga langsung masuk ke rekening BSI.</p> <p>Faktor apa yang mempengaruhi keputusan Anda untuk tetap atau</p>

			pindah?
			Ya yang pertama gaji saya langsung masuk BSI, yang kedua karena tidak ada riba
		Keinginan untuk pindah bank	Bagaimana pengalaman Anda saat berinteraksi dengan bank setelah kasus <i>skimming</i> terungkap?
			Biasa saja sii mbak tidak membuat saya marah juga, hanya sempat panik
			Apakah layanan pelanggan dan tanggapan dari pihak bank memengaruhi persepsi Anda?
			Tidak mbak, saya yakin bank juga sudah berusaha sebaik mungkin
		Keyakinan kembali terhadap produk BSI	Apakah Anda merasa kepercayaan Anda terhadap keamanan bank terpengaruh setelah mengetahui adanya kasus <i>skimming</i> yang terjadi di tempat Anda melakukan transaksi keuangan?
			sampai saat ini juga saya masih tetap menyimpan uang saya di BSI
			Sejauh mana pengalaman Anda dengan kasus <i>skimming</i> memengaruhi keputusan Anda

			<p>untuk menggunakan layanan perbankan <i>online</i> atau menggunakan kartu kredit/debit di tempat-tempat umum?</p> <p>Saya lebih berhati-hati lagi mbak, sekarang lebih sering pakai M-banking</p>
3	Loyalitas	Loyalitas pembelian produk	<p>Bagaimana bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah setelah terjadi kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Pihak bank sudah meminta maaf dan memproses kasus dengan baik, bahkan pelaku juga di serahkan oleh pihak berwajib</p>
			<p>Apakah Anda memiliki rekomendasi atau saran bagi bank dalam memperbaiki dan mempertahankan tingkat keamanan serta meningkatkan kepercayaan nasabah setelah kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Lebih Tingkatkan keamanan aja mbak, semoga tidak terulang lagi kasus seperti ini</p>
		Merekomendasikan nasabah lain	<p>Sejauh mana Anda percaya bahwa bank telah meningkatkan sistem keamanannya setelah kasus <i>skimming</i>?</p> <p>Bank sudah memperbarui ATM, kemudian setiap tahunnya juga</p>
			<p>Sikap kekebalan nasabah dari daya tarik</p>

			melakukan evaluasi
		Merencanakan dan menciptakan loyalitas nasabah	Apakah ada fitur atau teknologi keamanan yang Anda harapkan akan diperkenalkan oleh bank?
			Tarik tunai kalau bisa di tambah nominalnya tidak hanya maksimal 500.000
			Apakah ada inisiatif atau program yang diharapkan oleh nasabah untuk memulihkan kepercayaan?
			Yaa semoga ATM yang sudah ada cipnya tidak bisa di curi orang lagi datanya

#### Wawancara dengan Bapak Waluyo selaku Security BSI

Bagaimana pihak BSI dalam menjaga keamanan supaya terhindar dari kasus pencurian uang atau pembobolan?	Baik, yang utama yaitu menjaga keamanan dan integritas bank. Untuk menjaga mesin ATM BSI ini, saya berjaga dan juga bergantian dengan rekan kerja saya security. Kemudian ruang mesin ATM dilengkapi dengan CCTV yang berada diatas dinding dan mesin ATM. Sehingga nasabah dapat terlihat wajahnya dengan jelas saat bertransaksi di mesin ATM tersebut. Dan juga kami melakukan patroli berkala. Selama saya menjaga keamanan di BSI ini, belum pernah ada kejadian kasus kejahatan di mesin ATM BSI FE UII.
--	--

#### Wawancara dengan nasabah BSI yang tidak terkena kasus *skimming* yaitu Ibu Siti Umbrus

<p>Bagaimana pendapat ibu tentang kasus <i>skimming</i> yang pernah di alami oleh nasabah BSI?</p>	<p>Pendapat saya karena saya tidak mengalami kasus tersebut ya aya juga khawatir jika sewaktu-waktu akan terkena kasus tersebut. Saya menjadi cukup tenang karena saat ini kartu ATM sudah ada pembaruan pada chip kartu ATM dan untuk bertransaksi lebih sering menggunakan <i>mobile banking</i> dan tarik tunai tanpa kartu ATM. Oleh karena itu, saya menjadi lebih nyaman dengan layanan yang diberikan oleh BSI saat ini</p>
--	--

Lampiran II

Surat Izin Penelitian



FAKULTAS  
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kalirejo km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 4511  
F. (0274) 898463  
E. fakultas@iia.uii.ac.id  
W. fakultas.iia.uii.ac.id

Nomor : 2017/Dek/60/DAATI/FIAI/XII/2023  
Hal : **Izin Penelitian**

Yogyakarta, 29 Desember 2023 M  
16 Jumadil Akhir 1445 H

Kepada : Yth. Pimpinan BSI KCP Yogyakarta FE UII  
Jl. Prawiro Kuat No.146, Ngringin, Condongcatur  
Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta. 55283  
di Daerah Istimewa Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa bagi mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah menyelesaikan teori, diwajibkan menulis karya ilmiah berupa skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mahasiswa kami:

Nama : LAILI ROHMAH JATI  
No. Mahasiswa : 18423003  
Program Studi : S1 - Ekonomi Islam

mohon diizinkan untuk mengadakan penelitian di instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dengan judul penelitian:

***Dampak Penyelesaian Kasus Skimming Bank Syariah Indonesia FE UII terhadap Loyalitas Nasabah***

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Dekan,  
  
Dr. H. Asmuni, MA  


## Dokumentasi wawancara dengan Pegawai BSI KCP FE UII





Dokumentasi wawancara dengan Nasabah dengan nasabah BSI

