

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP NASABAH ATAS TINDAKAN CARD SKIMMING DI ATM

Ida Bagus Gaga Bayu Wicaksana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: guswin5758@gmail.com

Ida Ayu Sukihana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: ayu_sukihana@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban dari bank kepada nasabah yang mengalami tindakan card skimming dan untuk mengetahui upaya penyelesaian dari nasabah yang memperoleh sebuah kerugian atas tindakan card skimming di ATM. e-journal masuk dalam penelitian hukum normatif yang mengarah pada sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder selain itu, dalam e-journal ini memilih pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum untuk melakukan penelitian hukum. ATM merupakan bagian produk yang dikeluarkan oleh bank, maka bank wajib memperhatikan dan memberi tanggung jawab terhadap dampak dari tindakan card skimming yang dialami oleh nasabah dengan mengantisipasi tindakan card skimming dengan cara membuat aturan yang berisi perlindungan terhadap nasabah baik secara kerugian material dan immaterial guna memberikan rasa aman dan meningkatkan rasa kepercayaan dari nasabah terhadap bank. Namun dalam UU Perbankan mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah belum diatur secara komprehensif. Mengenai upaya penyelesaian masalah hukum antara pihak nasabah dengan pihak bank tentang kerugian oleh pihak nasabah akibat dari tindakan card skimming dapat ditempuh dengan berbagai cara, yakni: melalui mediasi non litigasi dan litigasi.

Kata Kunci: Card Skimming, Perlindungan Nasabah, Penyelesaian Sengketa

ABSTRACT

The aim is to find out the form of accountability from the bank to customers who experience card skimming actions and to find out the settlement efforts of customers who get a loss for card skimming actions at ATMs. e-journals are included in normative legal research that leads to primary legal sources and secondary legal sources. In addition, in this study chose to use a statutory approach and legal concept analysis approach. ATM is part of the product issued by the bank, then the bank is obliged to pay attention and give responsibility for the impact of card skimming actions experienced by customers by anticipating card skimming actions by making rules that contain protection for customers both material and immaterial losses in order to provide a sense of secure and increase the customer's sense of trust in the bank. However, the Banking Law regarding the regulation of legal protection for customers has not been comprehensively regulated. Regarding efforts to resolve legal problems between the customer and the bank regarding losses by the customer as a result of card skimming actions, it can be taken in various ways, namely: through non-litigation mediation and litigation.

Keywords: card skimming, customer protection, dispute resolution

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Bank adalah institusi yang bergerak di ranah keuangan, sehingga bank dalam melaksanakan fungsinya wajib mengarah pada asas demokrasi ekonomi yang mengarah pada prinsip hati-hati sebagaimana termaktub dalam Pasal 2 Undang-

Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan). Berkaitan dengan prinsip tersebut merupakan cara untuk melaksanakan fungsi perbankan mengenai tempat penampungan dana maupun penyalur dana masyarakat. Oleh sebab itu, bank dapat menjaga kepercayaan dari nasabah yang menabung uangnya di bank dengan berlandaskan kepercayaan terhadap uangnya yang seakan-akan dapat tarik kembali pada waktunya dengan memperoleh bunga, maka dapat dikatakan bahwa pihak bank tidak terlepas pada kepercayaan dari nasabahnya hal tersebut sesuai dengan asas kepercayaan (*Fiduciary Principle*). Apabila semakin tinggi kepercayaan dari nasabah, maka semakin tinggi pula kesadaran nasabah untuk menabung uangnya di bank.¹ Pada hakikatnya, bank menyediakan beberapa fasilitas berupa fasilitas baru yang bermacam-macam seperti terdapatnya fasilitas *electronic transaction (e-banking)*, hal ini terjadi karena perkembangan zaman dan teknologi. Berkaitan dengan perkembangan teknologi di ranah perbankan yang mampu memberikan efisiensi dalam melaksanakan transaksi tanpa perlu datang ke *teller bank*, teknologi di ranah perbankan yang dimaksud yakni mesin *Automated Teller Machine/Asynchronous Transfer Mode (ATM)*. ATM merupakan salah satu produk dari pihak bank untuk mengadakan sistem pelayanan transaksi keuangan yang dapat dilakukan dimana saja tanpa datang ke *teller bank*.² ATM mempunyai perangkat keamanan seperti *Personal Identification Number (PIN)*, sehingga dengan menggunakan ATM dapat memberi keuntungan berupa keamanan bagi nasabah untuk menyimpan uang dan nasabah lain tidak bisa menyentuh maupun mengambil uang tersebut dikarenakan terdapat pengamanan seperti PIN.³

Perkembangan teknologi di ranah bank dapat menimbulkan dampak negatif seperti terdapatnya kejahatan dengan menggunakan teknologi seperti kejahatan yang marak terjadi saat ini, yakni; kejahatan pada ATM dengan cara metode *card skimming* guna mendapatkan uang yang berada di dalam ATM tersebut.⁴ *Card skimming* merupakan suatu perbuatan untuk menggandakan informasi mengenai kartu kredit dan ATM/debit dengan cara menggunakan alat *skimmer* (alat pencuri data nasabah) yang dipasang dalam mulut ATM.⁵ Kemudian setelah data nasabah dapat digandakan, maka uang nasabah yang menjadi korban tersebut akan tertransfer pada kartu ATM dari pelaku.⁶ Oleh sebab itu, dengan adanya kejahatan *card skimming* dapat memberikan kerugian terhadap nasabah yang mengalami kejahatan *card skimming*. Seperti kasus yang telah terjadi di daerah Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung bahwa Dogan Kimis bersama-sama dengan Tafyu Koc dan Mehmet Ali Menten melakukan perbuatan *card skimming* ATM Bank Mandiri sehingga menimbulkan kerugian besar terhadap nasabah yang menggunakan ATM Bank Mandiri.

Adanya kerugian dalam ranah konsumen, maka harus ada yang memberikan pertanggungjawaban pula terhadap konsumen yang merasa dirugikan. Oleh sebab

¹ Liewellyn, Felix, Supasti Dharmawan, Ni Ketut, dan Purwanti, Ni Putu, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada ATM." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 1 (2019): 2.

² Usanti, Trisandini dan Shomad, Abd, *Hukum Perbankan*. (Jakarta, PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2016), 23.

³ *Ibid.*

⁴ Mokoginta, Megi. "Perlindungan Nasabah Bank Dari Kejahatan Pembobolan ATM Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 4, No. 6 (2016): 5.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

itu, pihak nasabah perlu memperoleh perlindungan berbentuk hukum atas kerugian dari kebijakan yang dibuat oleh pihak bank, maka bank dalam membuat atau menjalankan kebijakannya diawasi oleh Bank Indonesia (BI). BI merupakan institusi yang memiliki pengawasan terhadap perbankan yang berada di Indonesia selain itu, BI memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabahnya agar tidak terjadi kerugian atas akibat dari tindakan *card skimming*.⁷ Pada hakikatnya, perlindungan nasabah oleh BI sebagaimana telah termaktub dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan terhadap UU Perbankan selain itu, pertanggungjawaban bank terhadap nasabah telah diatur pula dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah; Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 pada tanggal 20 juni 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah; dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan. Berkaitan dengan produk hukum diatas dapat dikatakan bagian dari perwujudan dari BI guna menimbulkan kepercayaan terhadap nasabah terhadap kebijakan atau pelaksanaan dari bank dalam melayani nasabahnya dengan berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dengan mewajibkan mengenai kesetaraan dengan pelaku usaha seperti halnya bank dengan nasabah. Dengan dibentuknya lembaga pengawas pada jasa keuangan melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK). Berlakunya UU OJK maka terjadi perubahan secara menyeluruh mengenai sistem pengaturan dan pengawasan di ranah sektor jasa keuangan dan sektor perbankan, termasuk perubahan wewenang dari BI dalam melaksanakan mediasi.⁸

Pihak nasabah tidak mengetahui proses terjadinya tindakan *card skimming* dalam ATM namun pihak nasabah cuman mengetahui bawah uang dalam ATM nya berkurang karena tindakan *card skimming*, maka bank wajib memberi pertanggungjawaban terhadap pihak nasabah yang mengalami kerugian besar hal ini sudah menjadi amanat dari peraturan yang telah dijelaskan diatas. Oleh karena itu, bank sebagai penggagas produk ATM dapat dikatakan telah lalai dalam menjaga keamanan produknya sehingga mengurangi rasa keamanan dari pihak nasabah yang menggunakan produk tersebut. Seharusnya bank sudah mengantisipasi tindakan *card skimming* dengan cara membuat aturan yang berisi perlindungan terhadap nasabah baik secara kerugian materil dan immaterial guna memberikan rasa aman dan meningkatkan rasa kepercayaan dari nasabah terhadap bank. Sedangkan dalam UU Perbankan mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah belum diatur secara komprehensif. Apabila bank gagal memberikan perlindungan terhadap nasabah yang merupakan bagian dari kewajiban bank untuk menjamin uang nasabah yang tersimpan di ATM, maka perlu terdapatnya upaya penyelesaian dari nasabah yang mengalami kerugian atas tindakan *card skimming* di ATM bila bank gagal memberikan perlindungan hukum sepenuhnya terhadap nasabah, sehingga diperlukan penulisan *e-journal* mengenai "Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah atas Tindakan *Card Skimming* di ATM".

⁷ Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, No. 9 (2013): 36

⁸ Palilati, Rati Maryani. "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan* 5, no. 1 (2017): 49-67.

Penelitian yang telah ada sebelumnya yang memiliki keterkaitan pada permasalahan yang diangkat dalam artikel ini adalah penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Rekening Nasabah Bank Dalam Perjanjian Penggunaan Anjungan Tunai Mandi (ATM) Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Teuku Umar Denpasar”, yang ditulis oleh A.A. Ngurah Rai Suarjaya Diputra dan Cokordha Dalem Dahana. Perbedaan kedua artikel ini terletak pada objek penelitiannya, dimana pada artikel yang telah ada sebelumnya membahas mengenai pembobolan rekening nasabah pengguna ATM sedangkan artikel ini membahas tentang *card skimming*.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban dari pihak bank terhadap pihak nasabah yang mengalami tindakan *card skimming*?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian hukum dari pihak nasabah yang mengalami kerugian atas tindakan *card skimming* di ATM?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan *e-journal* ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban dari pihak bank terhadap pihak nasabah yang mengalami tindakan *card skimming* dan untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum dari pihak nasabah yang terjadi kerugian atas tindakan *card skimming* di ATM.

2. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, alasan penulis menggunakan metode penelitian hukum karena penelitian ini lebih memberikan argumentasi hukum dengan cara menganalisis terhadap UU Perbankan khususnya dalam Pasal 25 ayat (5) dengan berdasarkan bahan hukum primer yakni peraturan perundang-undangan dan sekunder yakni jurnal, skripsi dan makalah. Pendekatan yang penulis pergunakan dalam tulisan ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum.⁹ Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Adapun bahan hukum primer yang digunakan adalah UUPK dan UU Perbankan. Bahan hukum sekunder yang digunakan berupa buku-buku, literature, dan jurnal. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan Teknik penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan cara mencari bahan hukum primer yang berkaitan dengan penelitian ini serta mempelajari bahan hukum sekunder yang berkenaan dengan penelitian ini. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif analisis yaitu memaparkan secara rinci dan lengkap apa yang sudah ditemukan melalui bahan-bahan hukum yang digunakan.

⁹ Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2015), 24.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Bentuk Pertanggungjawaban Dari Pihak Bank Terhadap Pihak Nasabah Yang Mengalami Tindakan *Card Skimming*

Hubungan hukum antara pihak bank dengan pihak nasabah merupakan istilah dari hubungan hukum antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen yang dilandasi oleh asas kepercayaan sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 huruf a UUPK diformulasikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang artinya bahwa bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberi pelayanan yang terbaik sehingga mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan terhadap nasabah sebagai konsumen dalam menggunakan layanan ATM. Sedangkan dengan adanya tindakan *card skimming* pada ATM sehingga dapat dikatakan bahwa pihak bank lalai dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah sehingga bank dianggap bertentangan dengan asas kehati-hatian (*Prudential Principle*) yang termaktub dalam Pasal 2 dan 29 UU Perbankan dan bertentangan dengan Pasal 4 huruf a UUPK mengenai hak dari nasabah sebagai pihak konsumen dan dalam Pasal 4 huruf c UUPK diformulasikan bahwa bank harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

Menurut pendapat dari Hadjon dalam Sri Sumantri, bentuk perlindungan hukum terdiri 2 (dua), yakni: Pertama, perlindungan *represif* dan perlindungan *preventif*.¹⁰ Perlindungan *represif* merupakan perlindungan hukum terhadap pihak konsumen yang mengalami kerugian dengan cara menjatuhkan berupa sanksi, seperti; denda, ganti rugi, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan terhadap pelaku usaha¹¹. Perlindungan *preventif* merupakan perlindungan yang berbentuk pencegahan untuk tidak terjadinya kerugian terhadap pihak konsumen, seperti terdapatnya produk hukum guna mencegah suatu pelanggaran dan memberi suatu batasan terhadap kewajiban yang harus dilakukan.¹² Merujuk dalam Pasal 4 huruf a dan c UUPK dapat diklasifikasikan ke dalam bentuk perlindungan *represif*. Mengarah pada tindakan *card skimming* yang dialami oleh nasabah, maka terdapat 2 (dua) perlindungan hukum untuk nasabah yang merasa dirugikan sebagai pihak konsumen, antara lain: Bentuk perlindungan hukum *preventif* seperti memberikan pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum yang tercantum dalam produk hukum tersebut dan memberi batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban, sehingga tidak terjadi kerugian bagi nasabah dalam menggunakan layanan ATM.¹³ Bentuk perlindungan hukum *represif* seperti memberikan sanksi terhadap bank atas ketidak hati-hatian dalam melaksanakan kebijakan mengenai produk ATM. Sanksi yang dimaksud seperti; denda, ganti rugi, penjara, dan hukuman tambahan apabila sudah terjadi sengketa. Setiap pelanggaran yang terbukti dilakukan oleh pihak bank maka akan diberikan sanksi. Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terhadap bank, yakni: sanksi pemberian tanggung jawab seperti memberi ganti rugi atas kerugian yang terjadi pada pihak nasabah sebagaimana termaktub dalam Pasal 19 UUPK.

¹⁰ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Grasindo, 2021), 20.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

¹³ Wirananda, Bagus Bendesa, Putu dan Purwanti, Ni Putu. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Kartu ATM Pada Bank BRI Cabang Renon Denpasar". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 8 (2020): 1254

Berkaitan dengan pemberian ganti rugi oleh bank sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 huruf h UUPK diformulasikan hak konsumen yakni memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan penggantian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Terdapat unsur-unsur mengenai kewajiban dari bank untuk memberi ganti rugi sebagaimana termaktub dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) diformulasikan terdapatnya perbuatan melawan hukum; kesalahan; kerugian; dan terjadinya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian yang ditimbulkan wajib memberi ganti rugi. Bank hanya membayar ganti rugi yang dialami oleh nasabah akibat *card skimming* tersebut, namun bank tidak mau memberikan ganti rugi mengenai kerugian materil dan immaterial seperti pihak nasabah memperoleh denda dari pihak bank karena pihak nasabah membayar cicilan dengan melewati batas waktu yang telah ditetapkan oleh pihak bank hal ini disebabkan *card skimming*. Oleh karena itu, pihak bank hanya mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi mengenai tindakan *card skimming* tanpa mau memperhatikan dampak dari tindakan *card skimming* yang dialami oleh nasabah.

Pada hakikatnya, kartu ATM adalah bagian dari salah satu produk yang dibuat oleh bank dan mengenai pelaksanaan dari kartu ATM ini berada dibawah pengawasan dari pihak bank. Oleh sebab itu, seharusnya bank memperhatikan dan memberi tanggung jawab terhadap dampak dari tindakan *card skimming* yang terjadi pada pihak nasabah. Hal ini sebagaimana termaktub dalam Pasal 1366 KUHPerdata diformulasikan bahwa setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab bukan hanya atas kerugian dari perbuatan-perbuatan melainkan juga atas kelalaian dan kesembronohan. Berdasarkan penjelasan pasal diatas bahwa pada hakikatnya, posisi dari pihak bank sebagai pembuat produk ATM dapat dikatakan bahwa bank lalai dalam menjaga keamanan produknya, sedangkan seharusnya bank sudah mengantisipasi tindakan *card skimming* dengan cara membuat aturan yang berisi perlindungan terhadap nasabah baik secara kerugian materil dan immaterial guna memberikan rasa aman dan meningkatkan rasa kepercayaan dari nasabah terhadap bank. Sedangkan dalam UU Perbankan mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah belum diatur secara komprehensif, pengaturan perlindungan hukum dalam UU Perbankan termaktub dalam Pasal 29 ayat (5) diformulasikan "guna kepentingan dari nasabah maka bank menyiapkan informasi tentang kemungkinan timbulnya resiko kerugian terhadap pihak nasabah yang dilaksanakan oleh bank". Berdasarkan penjelasan dalam pasal diatas bahwa terdapat keambiguan terhadap perlindungan hukum terhadap pihak nasabah dalam Pasal 29 ayat (5) UU Perbankan hal ini terjadi karena dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara komprehensif dan tidak terdapat klasifikasi mengenai kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan. . Oleh sebab itu, UU Perbankan khususnya dalam Pasal 29 ayat (5) perlu dikaji ulang supaya tidak terjadi keambiguan.

3.2. Upaya Penyelesaian Dari Nasabah Yang Mengalami Kerugian Atas Tindakan *Card Skimming* Di ATM

Upaya penyelesaian sengketa atas tindakan *card skimming* yang dimana nasabah dapat menempuh dengan 2(dua) upaya penyelesaian yang diselenggarakan secara non-litigasi atau secara litigasi sebagaimana termaktub dalam Pasal 45 ayat (1) dan (2) serta Pasal 47 UUPK. Menurut pendapat dari Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa "penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi hanya

memungkinkan bila terjadi para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa."¹⁴

Penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur litigasi kecil kemungkinan akan memperoleh *win-win solution* karena dalam jalur litigasi terdapat hakim dengan memiliki wewenang untuk memberikan putusan terhadap pihak yang salah dengan berdasarkan bukti yang disampaikan saat persidangan.¹⁵

Mengarah pada upaya penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur litigasi, maka nasabah yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri (PN) dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam peradilan umum yang berlaku sebagaimana termaktub dalam Pasal 45 UUPK. Selain itu, nasabah yang mengalami kerugian dapat menempuh tanpa mengajukan gugatan ke pengadilan melainkan dengan cara jalur mediasi antara kedua belah pihak yang mengalami sengketa (bank dan nasabah) dengan dibantu oleh pihak ketiga yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).¹⁶ Mediasi LAPSPI merupakan cara penyelesaian sengketa dengan diselenggarakan di luar pengadilan dengan melalui proses perundingan yang didampingi oleh mediator sebagai penengah yang memiliki keahlian di bidang yang disengketakan, hal ini bermaksud untuk mendapatkan kesepakatan perdamaian. Mediator tidak memiliki wewenang untuk memutuskan dan memaksakan sebuah penyelesaian. Terdapat pula penyelesaian sengketa dengan jalur Ajudikasi yang merupakan proses penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga (Ajudikator) dengan berada di luar arbitrase dan peradilan umum, ajudikator memiliki wewenang dalam memberikan putusan yang dapat diterima oleh pihak pemohon yang dimana putusan tersebut bersifat mengikat. Terdapat pula penyelesaian sengketa dengan jalur arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa perdata dalam ranah perbankan yang dilaksanakan di luar peradilan umum dan dilakukan oleh pihak ketiga yakni LAPSPI merujuk pada peraturan serta prosedur arbitrase LAPSPI.¹⁷

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dibentuk berdasarkan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK LAPSSJK). Dasar pertimbangan dibentuknya LAPS yakni untuk penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh OJK yang dimana sering terjadi belum tercapai kesepakatan antara pihak nasabah dengan OJK.¹⁸ Kemudian LAPS sudah dipercayai oleh para nasabah guna menyelesaikan sengketa secara efisien dan menempuh jalur non litigasi.¹⁹ Dengan berlakunya POJK PKSJK dan POJK LAPSSJK seakan-akan menggantikan

¹⁴ Siahaan, Rudy Haposan. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *DOKTRINA: JOURNAL OF LAW* 1, No. 1 (2018): 16-30.

¹⁵ Suwandono, Agus, dan Yuanitasari, j, Deviana. "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, No. 1 (2016): 14-25.

¹⁶ Kosasih, Putri Ayu Lestari. "Fungsi dan Prosedur Kerja Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan." *Lex et Societatis* 4, No. 6 (2016): 20.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Hakim, Lukmanul. "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Keadilan Progresif* 6, No. 2 (2015): 10

¹⁹ *Ibid.*

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang perubahan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Peran OJK berdasarkan POJK LAPSSJK sebagai berikut OJK dapat memberikan sanksi berupa sanksi administratif kepada setiap OJK dalam melaksanakan kewajibannya bertentangan dengan peraturan tersebut.²⁰ Adapun sanksi administrative yang dapat berikan seperti: peringatan tertulis, denda (sejumlah uang tertentu), pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, sampai dengan pencabutan izin kegiatan usaha.²¹ Selain itu, OJK tidak terbatas dalam memberikan fasilitasi mengenai perlindungan konsumen dengan cara mediasi, namun OJK juga digolongkan menjadi lembaga yang memiliki wewenang untuk melaksanakan keberpihakan kepada konsumen yang mengalami sebuah kerugian dalam bentuk kegiatan pembelaan hukum.²² OJK memiliki wewenang terkait pemberian perlindungan terhadap nasabahnya seperti memberikan bentuk pencegahan untuk tidak terjadi pelanggaran dan pemulihan hak-hak dari pihak nasabah bila terjadi kerugian yang dialami oleh pihak nasabah.²³

Terdapatnya 2 (dua) penyelesaian pengaduan di dalam ranah OJK yang dapat ditempuh, sebagai berikut:

1. Internal Dispute Resolution

Internal Dispute Resolution merupakan tata cara dalam penyelesaian pengaduan nasabah yang dilaksanakan oleh pihak bank.²⁴ Merujuk dalam Pasal 32 ayat (1) POJK PKSJK diformulasikan bahwa setiap bank wajib untuk mempunyai unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank guna menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh pihak nasabah tanpa dipungut bayaran sepeser pun. Setelah memperoleh pengaduan dari pihak nasabah, maka pihak bank wajib melaksanakan pemeriksaan secara internal atas berdasarkan pengaduan dari pihak nasabah, kemudian melakukan analisis guna mendapatkan kebenaran sesuai dengan pengaduan yang disampaikan oleh pihak nasabah, selanjutnya pihak bank memiliki kewajiban dalam memberikan ganti rugi atau perbaikan produk bila pengaduan dari pihak nasabah dikatakan benar.²⁵ Mengarah pada definisi dari sengketa sebagaimana termaktub dalam Pasal 1 angka 13 POJK LAPSSJK diformulasikan bahwa perselisihan dengan pihak konsumen terhadap Lembaga Jasa Keuangan dalam ranah perbuatan penempatan dana oleh pihak konsumen terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melewati proses penyelesaian pengaduan oleh pihak Lembaga Jasa keuangan.

Bila merujuk pada Surat Edaran Bank Indonesia No.1/2014 mengenai penyelesaian pengaduan dapat ditempuh berupa pernyataan maaf dari pihak bank atau pihak nasabah berhak mendapatkan ganti rugi dari pihak bank bila pengaduan dari pihak nasabah dikatakan benar. Contoh kasus yang mendapatkan sanksi ganti rugi yang diberikan terhadap kerugian yang bersifat material berdasarkan ketentuan yakni:

²⁰Rahmawati, Ema, dan Mantili, Rai. "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan." *Padjadjaran Journal of Law* 3, no. 2 (2016): 240-260.

²¹ *Ibid.*

²² Hakim, Lukmanul., *loc.cit.*

²³ Rahmawati, Ema, dan Mantili, Rai., *loc.cit.*

²⁴ Wahyu Sasongko, Wahyu. "Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen." *E-Journal Fakultas Hukum UNILA* 7, No. 3 (2017): 17.

²⁵ *Ibid.*

nasabah telah memenuhi kewajibannya, terdapat ketidaksesuaian antara produk dan/ atau layanan bank yang diterima dengan yang diperjanjikan, pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian, dan kerugian berdampak langsung pada pihak konsumen, sedangkan ganti rugi yang ditetapkan oleh pihak OJK maksimum sebesar nilai kerugian yang dialami oleh pihak nasabah.

2. External Dispute Resolution

External Dispute Resolution merupakan tata cara dalam penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui jalur litigasi dan non-litigasi, sebagai berikut:

- a. Litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui pengadilan dengan berdasarkan persyaratan-persyaratan formal di ranah pengadilan. Estimasi waktu untuk menuntaskan suatu sengketa dengan menempuh jalur litigasi membutuhkan waktu lama. Mengenai hasil putusan dalam jalur litigasi tersebut tercantum terdapatnya pihak menang dan pihak yang lain dikatakan kalah.
- b. Non Litigasi merupakan tata cara dalam penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar pengadilan dengan berdasarkan persetujuan antara para pihak dan mengenai ketentuan dalam penyelesaian sengketa diberikan kepada para pihak yang terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa perbankan dengan menempuh jalur Non Litigasi dapat dilaksanakan berbagai cara, sebagai berikut: Pertama, mediasi merupakan langkah untuk melakukan negosiasi dengan melibatkan pihak ketiga yang ahli dalam bidang mediasi.²⁶ Kedudukan dari pihak ketiga (mediator) dalam melaksanakan fungsinya harus memiliki sifat netral dalam menyelesaikan sengketa dengan secara damai dan memperoleh *win-win solution*. Merujuk pada mediasi perbankan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008. Alur penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank melalui jalur mediasi perbankan sebagai berikut: sebelum sengketa tersebut dibawa ke lembaga mediasi perbankan, maka sengketa tersebut wajib diselesaikan terlebih dulu secara internal oleh pihak bank yang berwenang. Bila penyelesaian tersebut tidak menemukan *win-win solution*, maka pihak nasabah dapat menempuh jalur mediasi perbankan BI sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 UU BI.

Lembaga pengawas pada sektor yang bergerak pada keuangan dibentuk berdasarkan UU OJK, maka terjadi perubahan mengenai sistem pengaturan, pengawasan di dalam sektor yang bergerak pada keuangan, dan mediasi oleh BI. Merujuk dalam UU OJK mengenai istilah mediasi diganti dengan istilah memfasilitasi. Mengarah pada istilah dari kata memfasilitasi sebagaimana termaktub dalam Pasal 42 POJK PKSJK diformulasikan bahwa memfasilitasi merupakan cara mempertemukan pihak nasabah dan bank untuk dilakukan diskusi mengenai permasalahan yang dialami oleh pihak nasabah secara mendasar guna mendapatkan kesepakatan penyelesaian. Bila pengaduan dari pihak nasabah belum mampu diselesaikan oleh pihak bank, maka pihak nasabah dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui fasilitas yang telah disiapkan oleh pihak OJK. Sengketa yang dapat diajukan melalui OJK

²⁶ Juniawan, Komang. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional Di Denpasar". *Journal Magister Hukum Udayana* 2, No. 2 (2013): 7

yakni sengketa yang mengalami sebuah kerugian paling besar Rp 500.000.000 dan nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada pihak nasabah sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/2006 jo. POJK PKSJK.

Berdasarkan penjelasan diatas, mengenai tata cara dalam penyelesaian sengketa antara pihak nasabah dengan pihak bank tentang kerugian yang terjadi pada pihak nasabah atas tindakan *card skimming*, maka dapat ditempuh dengan berbagai cara seperti mediasi perbankan oleh pihak OJK dan proses pengadilan. Kewenangan OJK dalam ranah perlindungan terhadap nasabah terdiri dari perlindungan represif seperti memberi fasilitas dalam bentuk pengaduan oleh pihak nasabah yang mengalami kerugian guna mendapatkan *win-win solution*, namun bila hal tersebut tidak memperoleh *win-win solution*, maka pihak nasabah dapat menempuh dengan memilih jalur litigasi. Bila pihak nasabah memilih untuk menyelesaikan sengketa di litigasi, maka pihak OJK hanya bisa memberi perlindungan hukum terhadap pihak nasabah sebagai pendampingan hukum di pengadilan.

4. Kesimpulan

ATM bagian produk yang dikeluarkan oleh bank maka seharusnya bank memperhatikan dan memberi tanggung jawab terhadap dampak dari tindakan *card skimming* yang dialami oleh pihak nasabah. Bank sudah mengantisipasi tindakan *card skimming* dengan cara membuat aturan yang berisi perlindungan terhadap nasabah baik secara kerugian materil dan immaterial sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (5) UU Perbankan, namun dalam pasal tersebut masih ambigu terkait perlindungan hukum terhadap pihak nasabah karena dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara komprehensif dan tidak terdapat klasifikasi mengenai kepentingan nasabah yang tidak boleh dirugikan. Oleh sebab itu, UU Perbankan khususnya dalam Pasal 29 ayat (5) perlu dikaji ulang supaya tidak terjadi keambiguan. Mengenai upaya penyelesaian masalah hukum antara pihak nasabah dengan pihak bank tentang kerugian oleh pihak nasabah akibat dari tindakan *card skimming* dapat ditempuh dengan berbagai cara, yakni: melalui mediasi perbankan yang dilakukan oleh OJK dan melalui proses pengadilan. Kewenangan OJK dalam ranah perlindungan terhadap nasabah terdiri dari perlindungan represif seperti memberi fasilitas dalam bentuk pengaduan oleh pihak nasabah yang mengalami kerugian guna mendapatkan *win-win solution*, namun bila hal tersebut tidak memperoleh *win-win solution*, maka pihak nasabah dapat menempuh jalur litigasi. Bila pihak nasabah memilih untuk menempuh jalur litigasi, maka OJK hanya bisa memberi perlindungan hukum terhadap pihak nasabah dengan cara pendampingan hukum di dalam pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Grasindo, 2021).
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2015).
- Usanti, Trisandini dan Shomad, Abd, *Hukum Perbankan*. (Jakarta, PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2016).

Jurnal

- Hakim, Lukmanul. "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Keadilan Progresif* 6, No. 2 (2015).
- Juniawan, Komang. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Korban Kejahatan Penggandaan Kartu ATM Pada Bank Swasta Nasional Di Denpasar". *Journal Magister Hukum Udayana* 2, No. 2 (2013)
- Kosasih, Putri Ayu Lestari. "Fungsi dan Prosedur Kerja Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan." *Lex et Societatis* 4, No. 6 (2016)
- Kusuma, Mahesa Jati. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank yang Menjadi Korban Kejahatan ITE di Bidang Perbankan." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 5, no. 9 (2013).
- Liewellyn, Felix, Supasti Dharmawan, Ni Ketut, dan Purwanti, Ni Putu, "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Terkait Penarikan Uang Palsu Pada ATM." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 1 (2019): 2.
- Mokoginta, Megi. "Perlindungan Nasabah Bank Dari Kejahatan Pembobolan Atm Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 4, no. 6 (2016).
- Palilati, Rati Maryani. "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan* 5, no. 1 (2017).
- Rahmawati, Ema, dan Mantili, Rai. "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan." *Padjadjaran Journal of Law* 3, no. 2 (2016).
- Siahaan, Rudy Haposan. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *DOKTRINA: JOURNAL OF LAW* 1, No. 1 (2018).
- Suwandono, Agus, dan Yuanitasari.j, Deviana "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 1, No. 1 (2016).
- Wahyu Sasongko, Wahyu. "Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen." *E-Journal Fakultas Hukum UNILA* 7, No. 3 (2017).
- Wirananda, Bagus Bendesa, Putu dan Purwanti, Ni Putu. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna Kartu ATM Pada Bank BRI Cabang Renon Denpasar". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 8 (2020).

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Terhadap Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4808).